

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus

S.A del distrito de Lima, período 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Micaela Estelita Espinoza Huayanay

Lima-Perú

2018

Dedicatoria:

A Dios, por bendecirme día tras día y tener la dicha de su sabiduría y protección hacia mi vida.

A mis padres y hermanos por estar siempre conmigo en los buenos y malos momentos, siempre apoyándome de manera incondicional y guiándome con sus sabios consejos.

Agradecimientos:

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega y la Escuela Profesional de Trabajo Social, por brindarme una enseñanza adecuada basada en valores para mi formación profesional y personal.

A mis compañeros de trabajo, estudio y comunidad; por su motivación, honestidad, empatía y confianza hacia conmigo.

A las personas que forman parte esencial y especial en cada paso que doy para seguir creciendo como una persona íntegra, ¡muchas gracias!

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPs y TS-2018 presento y expongo ante ustedes mi investigación Titulado: “Rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A del distrito de Lima, periodo 2018” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual les pido cordialmente que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Micaela Estelita Espinoza Huayanay

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Anexos	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema	14
1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema principal	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivo específicos	18
1.4 Justificación e importancia	19
CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual	20
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Internacionales	20
2.1.2 Nacionales	23
2.2 Bases teóricas	26
2.2.1 Conceptualización de la rotación laboral	26
2.2.2 Teorías vinculadas a la rotación laboral	27
2.2.3 Características de la rotación laboral	30

2.2.4 Factores causales de la rotación laboral	31
2.2.5 Consecuencias de la rotación laboral	35
2.2.6 Tipos de rotación laboral	37
2.2.7 Modelos de rotación laboral	40
2.2.8 Costo de la rotación laboral	45
2.3 Definiciones conceptuales	49
CAPÍTULO III: Metodología	51
3.1 Tipo de investigación	51
3.2 Diseño de investigación	51
3.3 Población y muestra	52
3.4 Identificación de la variable y su operacionalización	52
3.5 Técnicas e instrumentos de diagnóstico y evaluación	54
CAPITULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de los resultados	56
4.1 Presentación de los resultados sociodemográficos	56
4.2 Presentación de los resultados específicos	59
4.3 Procesamiento de los resultados	66
4.4 Discusión de los resultados	66
4.5 Conclusiones	69
4.6 Recomendaciones	70
CAPITULO V: Programa de intervención	72
5.1 Denominación del programa	72
5.2 Justificación del programa	72
5.3 Establecimiento de objetivos	77
5.3.1 Objetivo general	77
5.3.2 Objetivos específicos	77
5.4 Sector al que se dirige	78
5.5 Metodología de la intervención	79

5.6 Recursos	85
5.7 Sesiones	86
5.8 Cronograma	89
Referencias Bibliográficas	90

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia	95
Anexo 02. Cuestionario de Rotación Laboral de Chiavenato	97
Anexo 04. Carta de Presentación	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Matriz de operacionalización de Rotación Laboral	53
Tabla 02. Baremo de la variable Rotación Laboral	55
Tabla 03. Datos sociodemográficos de las y los trabajadores que laboran en la empresa de transportes Soyus S.A, de acuerdo al Sexo.	56
Tabla 04. Datos sociodemográficos de las y los trabajadores que laboran en la empresa de transportes Soyus S.A, de acuerdo a la Edad.	57
Tabla 05. Datos sociodemográficos de las y los trabajadores que laboran en la empresa de transportes Soyus S.A, de acuerdo al Grado de Instrucción.	58
Tabla 06. Nivel de Rotación Laboral percibido de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A del distrito de Lima, período 2018.	59
Tabla 07. Nivel de la dimensión compromiso en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.	60
Tabla 08. Nivel de la dimensión comunicación en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.	61
Tabla 09. Nivel de la dimensión aprendizaje y desarrollo en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.	62
Tabla 10. Nivel de la dimensión administración del rendimiento en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.	63
Tabla 11. Nivel de la dimensión pago en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A en el pago.	64
Tabla 12. Nivel de la dimensión reconocimiento en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.	65
Tabla 13. Análisis de la frecuencia de la dimensión reconocimiento.	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01. Modelo de Hulin, Roznowski y Hachiya	41
Figura 02. Modelo de Sheridan y Abelson	42
Figura 03. Modelo de Steers y Mowday	43
Figura 04. Modelo de Griffeth y Meglino	43
Figura 05. Modelo de Mobley	44
Figura 06. Modelo de Porter	45
Figura 07. Diseño de investigación	51
Figura 08. Datos sociodemográficos de las y los trabajadores que laboran en la empresa de transportes Soyus S.A de acuerdo al Sexo.	56
Figura 09. Datos sociodemográficos de las y los trabajadores que laboran en la empresa de transportes Soyus S.A de acuerdo a la Edad.	57
Figura 10. Datos sociodemográficos de las y los trabajadores que laboran en la empresa de transportes Soyus S.A de acuerdo al Grado de Instrucción.	58
Figura 11. Nivel de Rotación Laboral percibido de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A del distrito de Lima, período 2018.	59
Figura 12. Nivel de la dimensión compromiso en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.	60
Figura 13. Nivel de la dimensión comunicación en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.	61
Figura 14. Nivel de la dimensión aprendizaje y desarrollo en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.	62
Figura 15. Nivel de la dimensión administración del rendimiento en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.	63
Figura 16. Nivel de la dimensión pago en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.	64
Figura 17. Nivel de la dimensión reconocimiento en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.	65
Figura 18. Frecuencia porcentual de la dimensión reconocimiento.	78

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar el nivel de rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A del distrito de Lima, período 2018. Este estudio tuvo un tipo de investigación descriptiva, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental.

La población estuvo conformada por 50 trabajadoras y trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A y la muestra fue de tipo censal por presentar una cantidad reducida de participantes para este estudio. El instrumento para recolectar la información fue el Cuestionario de la Rotación Laboral de Chiavenato, adaptado por Sil Choi & Mi Kim (2014).

Las conclusiones fue que el nivel de rotación laboral percibido por las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A del distrito de Lima, período 2018; responde a un nivel medio igual al 60,0% lo cual indica que aún falta actuar sobre esta variable de pueda mantener el equilibrio laboral de los mismos empleadores sin llegar a presentar a posteriori problemas en la rotación de los mismos.

Palabras claves: Rotación laboral, compromiso, comunicación, reconocimiento, rendimiento.

ABSTRACT

The present research had as general objective determine the level of job rotation of workers of the transport company Soyus S.A in the District of Lima, period 2018. This study was a type of descriptive research, quantitative approach and non-experimental design.

The population was formed by 50 workers and employees of the transport Soyus S.A Company and the sample census by a reduced number of participants for this study was. The instrument to collect information was the questionnaire of the job rotation Chiavenato, adapted by Sil Choi & Mi Kim (2014).

Conclusions, explained that the level of job rotation perceived by workers of the transport company Soyus S.A in the District of Lima, 2018 period; responds to a medium equal to 60.0% level which indicates that still act on this variable that can keep working the same employers balance without trouble later in the same rotation.

Key words: Work rotation, commitment, communication, recognition, performance.

INTRODUCCIÓN

La rotación laboral, es la acción medida que se presenta en una organización cuando los empleadores deciden de alguna manera u otra ya no formar parte de la empresa y en la brevedad posible la institución comienza a buscar reemplazos para cubrir las vacantes de los anteriores trabajadores.

Los trabajadores que deciden retirarse de sus empresas, tratan de buscar mejores oportunidades en el trato, económico, horario y crecimiento profesional y personal; “justificando” así los factores de la salida de la misma e indirectamente dando oportunidades a nuevos colaboradores que puedan seguir con la visión de la empresa y sus políticas.

Sin embargo, la rotación laboral puede traer beneficios positivos como negativos para la organización haciendo que está no siempre tengan un manejo y control de las responsabilidades dejadas por los anteriores trabajadores que a veces no son direccionadas del mejor modo por los “ocupantes” futuros empleados. Para que proporcione un balance del trabajo continuo en las empresas sobre las tareas que deben seguir efectuándose las empresas han optado por contratar a personal con la experiencia debida que cumpla por un tiempo determinado las acciones a priori como las que se deben seguir según lo estipulado en el contrato donde se indican las funciones en el período en que estas deben ser ejecutadas; estos contratos denominados por tercerización, terceros, por honorarios entre otros términos abre nuevas puertas a empleados que trabajen una temporada hasta cumplir con las metas y poder realizar otras actividades. El efecto negativo de este tipo de contrataciones son que los empleados no cuenten con los beneficios legales que las empresas por ley les brindan en las conciliaciones laborales, por este motivo se considera relativo hasta en muchas ocasiones los nuevos trabajadores optan por este tipo de oferta de empleo por tener carga familiar, deudas o solo por actos de tener una vida independiente o sea cual sea los intereses personales y profesionales de los próximos postulantes.

Conocer cómo identificar las causas que producen que los mismos empleadores tomen la decisión de “abandonar” a sus empresas implica razonar y hasta cuestionar las posiciones de ellos mismos donde no da lugar a la empatía, sino a la determinación de querer algo que los motive a ser mejores personas y sobre todo trabajadores. Pero a veces se debe tomar en cuenta también que esta “decisión” realizada por los empleados suele ser por un tema que incluye el mal ambiente laboral que el trabajador ha tenido durante años de haber laborado en una organización que a veces no les proponía de recursos y beneficios que por la producción satisfactoria que construían no eran recompensados del mejor modo.

Para toda empresa contar con “capital” humano es indispensable para funcionar como un conjunto en donde cada trabajador realiza una tarea en particular, con un objetivo en común crea un equipo de grandes fortalezas pero esto se altera cuando el nivel de la rotación laboral de la organización empieza con un giro desproporcionado cuando no solo uno sino una cantidad mayor de trabajadores tiene el afán de ya no pertenecer a una organización por diversos factores. Conllevando a una dificultad empresarial donde conseguir y encontrar los reemplazos debidos a veces suele ser un trabajo de selección que tarda ya que si es un proceso rápido la organización puede tener como consecuencia no cumplir las metas que se plantearon por no contar con empleadores eficaces.

A lo mencionado anteriormente se propone el siguiente tema de investigación titulado “rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A del distrito de Lima, período 2018”; el cual también contribuirá con la elaboración de un taller o programa que brinde una posible solución al tema planteado.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La rotación laboral o también llamado rotación de personal, se ha convertido en un problema que afecta a muchas empresas de distintos rubros de la actividad económica y laboral. Esta situación genera demasiadas consecuencias negativas para las organización, puesto que la deserción de colaboradores por razones retributivas como psicológicas (clima insano por maltrato y acoso conductual) ocasionan una baja de recursos integrales dentro de la misma.

Por ello las empresas que proyectan una mala imagen en el entorno donde se desarrolla la actividad laboral, ocasiona la “migración” de empleadores a nuevas ofertas de trabajo donde puedan obtener beneficios económicos y personales sabiendo que estas oportunidades les garantizara un buen ambiente como preocupación organizacional y donde las exigencias permitirán el desarrollo de sus capacidades como habilidades.

Puchol (1994), menciona que la rotación laboral en los trabajadores se debe a que la insatisfacción laboral está inmersa en la empresa y que esta se hace más notoria cuando la demanda del trabajo no se ve recompensado en sus propios colaboradores por el esfuerzo que han desarrollado. El autor señala que ciertos factores como las renuncias de todo tipo, la falta de presupuesto y sobre todo del recurso humano; atrasa la producción que la empresa desea tener, influenciando que sus políticas no estén manejadas con el protocolo de identidad, valores, utilidades y las condiciones que las empresas deben ejercen como parte de su dinámica interna como parte de la contribución en la optimización de una cultura como respeto por el bienestar de sus trabajadores.

Por su parte Chiavenato (1998), considera que uno de los aspectos más importantes de la dinámica empresarial es la rotación en los trabajadores entendiéndose está como la fluctuación del personal que ingresa o que salen de la empresa por diversos aspectos que deben ser resaltados como estudiados.

Así mismo, Chiavenato menciona que la rotación de los recursos humanos se manifiesta mediante la relación porcentual-gradual entre los nuevos ingresos y retiros, es decir, que cuando los colaboradores deciden culminar sus funciones laborales dentro de una empresa al mismo tiempo se hace la selección de los futuros empleadores para cubrirá aquellas plazas; esto incluye también al promedio de los trabajadores que pertenecen a una determinada empresa por un periodo de tiempo asignado (contrato por producción). Chiavenato, preciso también sobre las posibles causas de la rotación de laboral o de personal y no solo sobre sus efectos de este problema el cual padece toda organización, indicando entre las fuentes de las salidas laborales a los siguientes aspectos: bajas por motivos biológicos, bajas por motivos sociales, bajas por motivos personales, bajas por motivos laborales, bajas por motivos organizacionales.

En ese sentido se puede mencionar que la rotación laboral dentro de una empresa hace referencia las entradas y salidas de los trabajadores que en ocasiones podría resultar beneficioso como no, lo cual va a depender de la planificación y estrategias de retención que la organización proponga para el *mantenimiento sostenible* de sus trabajadores para que no sigan presentando casos de deserción laboral y/o ausencia del recurso humano.

Chiavenato, refiere también que así como existen aspectos que desencadenan las salidas de los trabajadores en sus anteriores centros laborales, existen razones puntuales considerados indicios para que la rotación laboral se de en un modo paulatino. Entre los factores que influyen en esta circunstancia se encuentran: el compromiso del trabajador como de la empresa, la comunicación efectiva del trabajador como de la empresa, la forma de aprender y desarrollarse, la

administración de rendimiento, el pago laboral que debe cumplirse y el reconocimiento interno y externo.

En el Perú, mencionar el tema de la rotación laboral es una situación que aqueja la mayoría de empresas que se presentan por varios aspectos siendo entre los más resaltantes el de un mal clima laboral como una remuneración económica más allá del sueldo mínimo. La mayoría de empleados deciden buscar mejores oportunidades laborales debido a que la carga familiar que tienen los trabajadores en nuestro país es del 14.3%, según información del censo del INEI del 2012.

El Portal de Capital Humano en Perú (2017), expone en su artículo que se puede llegar a disminuir el nivel de rotación laboral en las empresas está llegando a ser un desafío en la cual se enfrentan constantemente según los diversos sectores donde se desenvuelven. Precisamente nuestro país se ubica en el puesto tercero y esto por alcanzar la mayor alternación de personal en América Latina, superando el 18% frente al promedio establecido para su evaluación, que fluctúa entre el 5 al 10% respectivamente.

Ante lo expuesto, esta situación es de preocupación tanto para las organizaciones como para los trabajadores si no se considera la estabilidad económica del país que es fundamental y por ello es necesario contar con mayor proporción de ciudadanos que formen de la población económicamente activa (PEA), para así erradicar las tasas de desempleos y asegurar el cumplimiento de los derechos laborales en las empresas sin que ningún colaborador deje de gozar de sus beneficios.

En base a esta problemática se enfoca el caso de la empresa Soyuz S.A del distrito de Lima, que es una organización dedicada al área del transporte terrestre, para lo cual cuenta con un staff de empleadores designados de los cuales se ha observado que hay una alta rotación laboral por diversos factores por parte de las y

los trabajadores que ocupan el cargo de terramozos y que estos aspectos deben ser evaluados.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema principal

¿Cuáles son los niveles de rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de rotación laboral en la dimensión compromiso de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018?
- ¿Cuál es el nivel de rotación laboral en la dimensión comunicación de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018?
- ¿Cuál es el nivel de rotación laboral en la dimensión aprendizaje y desarrollo de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018?
- ¿Cuál es el nivel de rotación laboral en la dimensión administración de rendimiento de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018?
- ¿Cuál es el nivel de rotación laboral en la dimensión pago de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018?

6. ¿Cuál es el nivel de rotación laboral en la dimensión reconocimiento de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo principal

Determinar el nivel de la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de la dimensión compromiso, en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018.
- Enunciar el nivel de la dimensión comunicación, en la rotación laboral en la de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018.
- Identificar el nivel de la dimensión aprendizaje y desarrollo, en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018.
- Mostrar el nivel de la dimensión administración de rendimiento, en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018.
- Probar el nivel de la dimensión pago, en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018.

- Señalar el nivel de la dimensión reconocimiento en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018.

1.4 Justificación e Importancia

La rotación laboral o del personal, es un problema que si sitúa en las organizaciones debido a factores que representan las salidas-renuncias de los trabajadores por busca de mejores en el sentido en que el mismo trabajador se siente complacido de lo que hace, dice y recibe. Poder identificar y conocer la situación de la rotación laboral, ayudará a fomentar que las organizaciones se preocupen por actuar sobre las causas generadoras que suscitan en sus propios trabajadores garantizando así la no renuncia y contar con ellos como parte de su equipo de trabajo.

Por ende la este trabajo de investigación, expone los factores que dan cabida a la rotación laboral dentro de la empresa de transportes Soyus S.A, describiendo al problema dentro de su contexto. Siendo así se presentan tres puntos que justifican el desarrollo de la investigación:

En el aspecto metodológico, se apoyara en un marco de herramientas que luego se emplearan para encontrar resultado sobre el tema de estudio respecto a la variable y sus dimensiones.

En el aspecto práctico, contribuirá a realizar nuevas y futuras propuestas en los profesionales de Trabajo Social, que desean analizar la temática de la rotación laboral concordando o encontrando otras causas.

En el aspecto teórico, mediante la extracción de antecedentes, teorías y cualquier elemento literario formará parte de la estructura conceptual amplia dando a conocer la información brindada a otros interesados en el tema.

CAPITULO II

MARCO TÉORICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Lemus. G y Moreno. L. (2017), de la facultad de Administración de Empresas de la Universidad Santo Tomás de Colombia, en su estudio titulado: **“Análisis de las principales causas de la rotación de personal de la empresa Oiltrans SAS de la ciudad de Bogotá”**. Tuvo como objetivo principal identificar y analizar las principales causas de la rotación de personal en el área operativa de la empresa Oiltrans SAS a partir de lo se propondrán acciones de mejora. El diseño de investigación fue cualitativo de tipo descriptivo. La población y/o muestra estuvo comprendida por 11 conductores de la empresa Oiltrans SAS de modo aleatorio. El instrumento de aplicación fue primero un análisis de la rotación de personal emitido por la misma empresa Oiltrans para conocer la situación y como segundo instrumento fue el cuestionario de Identificación de Causas de la Rotación de Personal. Los resultados dieron a conocer que el 50% dieron como respuesta que otras de las causas de la rotación se debe a la falta de pagos de seguridad social. Las conclusión fue que las salidas de los trabajadores de carácter empresarial se debe a los conflictos internos y las salidas de carácter personal se debe a la carga familiar.

Soliana. D. (2017), de la facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, en su estudio titulado: **“Rotación de personal y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa de Cacao Aventurax C.A”**. Tuvo como objetivo principal analizar el proceso de rotación de personal que labora en el departamento de administración y su incidencia en los equipos de alto desempeño en la empresa de Cacao Aventurax C.A para el desarrollo de los equipos de trabajo. El diseño de investigación fue experimental, de

tipo aplicativo y un nivel descriptivo. La población y/o muestra estuvo comprendida por 12 trabajadores de la empresa Cacao Aventurax C.A, tomando en cuenta que laboran en los departamentos de: administración, recursos humanos ventas, compras y logística. El instrumento de aplicación fue las entrevistas para poder conocer las percepciones de los trabajadores respecto a la incidencia de la rotación de personal que se presentan y también se basaron en cuestionarios para poder realizar los informes estadísticos en base del análisis cuantitativo. Los resultados dieron a conocer que el 92% de los trabajadores respondieron que es necesario que sus compañeros de trabajo y entre ellos mismos roten de puesto para conocer otras áreas y su accionar, aparte también reaccionaron con el 100% que la rotación de cargos trae consigo situaciones conflictivas entre los colaboradores. La conclusión fue que los trabajadores sienten que no toman en cuenta sus destrezas, habilidades y opiniones en cuanto a la rotación.

Pillajo. T. (2016), de la facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, en su estudio titulado: **“Factores que originan la rotación de personal en una distribuidora de productos de consumo masivo en la ciudad de Quito”**. Tuvo como objetivo principal analizar los factores que originan la alta rotación de personal de los colaboradores del departamento de ventas en una distribuidora de productos de consumo masivo en la ciudad de Quito. El diseño de investigación fue descriptivo, con un enfoque cualitativo. La población y/o muestra estuvo comprendida por 8 ejecutivos de ventas de 25 a 40 años de edad que hayan renunciado en el período de enero a septiembre del año 2015. El instrumento de aplicación fue las entrevistas de salidas elaboradas por el mismo departamento de recursos humanos de la distribuidora de productos de consumo masivo. Los resultados dieron a conocer que dentro de las variables que originan la rotación de personal se deben por dos factores el primero se refiere a las condiciones laborales con el 31.75% y el segundo se debe a la carencia de superación y promoción con el 26.98% respectivamente. Las conclusión fue que existen cuatro factores que originan la rotación de personal pero que la mayoría de colaboradores se retiran debido al salario bajo.

García. K. (2013), de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Veracruzana, en su estudio titulado: **“Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías ubicadas en la ciudad de Xalapa, Veracruz-México en el período octubre 2012 hasta abril del 2013”**. Tuvo como objetivo principal comprobar la relación entre el engagement y la rotación de personal dentro de las sucursales de las Cafetería Bola de Oro en la ciudad de Xalapa, Veracruz-México en el período octubre 2012 hasta abril del 2013. El diseño de investigación fue no experimental, de enfoque cuantitativo y de corte longitudinal. La población y/o muestra estuvo comprendida por 69 trabajadores del área de operación de la cafetería Bola de Oro. El instrumento de aplicación fue el cuestionario estandarizado UWES. Los resultados dieron a conocer que existe una relación negativa de intensidad baja y no significativa entre la rotación de personal por parte de los trabajadores operativos de la cafetería Bola de Oro, mencionando que el grado engagement no es un factor que apoya en la variable principal. Las conclusiones fueron que el engagement no mantiene una correlación con la rotación laboral y además la dimensión de relaciones interpersonales ayuda a mantener un nivel alto de engagement en la cafetería Bola de Oro.

Medellín. P. (2013), de la facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Manizales, en su estudio titulado: **“Incidencia de la motivación en la rotación de personal de la empresa Digitex Internacional sede Manizales-Caldas”**. Tuvo como objetivo principal conocer la incidencia de la motivación en la rotación de personal de la empresa Digitex Internacional en la sede de Manizales en la provincia de Caldas. El diseño de investigación fue de tipo descriptivo y con un marco comparativo. La población y/o muestra estuvo comprendida por 27 asesores del área operativa. El instrumento de aplicación fue el cuestionario MbM que fue aplicado a los trabajadores (asesores) de la empresa Digitex, por ser un estudio comparativo que se basa en la teoría de Herzberg. Los resultados dieron a conocer que el 92% de los asesores de la empresa Digitex tienden a dejar esta corporación debido a que sienten una necesidad de autorrealización personal,

laboral y familiar; y en cuanto a la teoría de Herzberg se ejerce que en la dimensión de estructura esta hipótesis se fundamente de un modo válido. La conclusión fue que existe una relación directa entre la motivación que perciben los trabajadores de la empresa Digitex con los altos niveles de rotación de personal que se presentan.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Cusacani. M. (2017), de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, en su estudio titulado: **“Rotación del personal y productividad de la empresa Productos Pesqueros del Sur S.A Tacna, período noviembre 2015-abril 2016”**. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre rotación de personal y productividad de la empresa Productos Pesqueros del Sur S.A Tacna, período noviembre 2015-abril 2016. El diseño de investigación fue descriptivo, de tipo observacional, de alcance temporal retrospectivo y corte transversal. La población y/o muestra estuvo comprendida por 100 trabajadores de la empresa Productos Pesqueros del Sur S.A. El instrumento de aplicación fue el cuestionario de rotación de personal, que tuvo una pregunta abierta en donde los trabajadores pudieron dar su percepción. Los resultados dieron a conocer que la rotación de personal se da por problemas de salud con el 22%, por mejores oportunidades laborales con el 21%, por un mejor sueldo con el 18% y por el maltrato y abuso laboral con el 9% respectivamente. La conclusión determinó que existe una correlación buena entre la rotación de personal y la productividad en la empresa Productos Pesqueros del Sur S.A Tacna en los períodos establecidos.

Meza. O y Vargas. Y. (2017), de la facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad San Ignacio de Loyola, en su estudio titulado: **“Relación entre el clima laboral y la rotación del personal de la empresa Call Center Atento Perú: Área de clientes del BBVA, período 2016”**. Tuvo como objetivo principal encontrar la relación entre el clima laboral y la rotación de personal de la empresa de Call Center Atento Perú: Área de clientes del BBVA, 2016. El diseño de investigación fue no experimental, de tipo descriptivo básica, de alcance temporal sincrónica y de corte post moderno. La población y/o muestra estuvo comprendida por 80 asesores del

área de atención al cliente. El instrumento de aplicación fue la ficha de entrevista. Los resultados dieron a conocer que no existe una relación entre el clima laboral y la rotación de personal por medio de la presencia de 6 indicadores del mismo clima laboral. Las conclusiones, se basaron en que el clima laboral es definido como un buen ambiente laboral para causar satisfacción mientras que la rotación laboral, alterna las oportunidades del colaborador, por ende no existe una relación significativa.

Flores. J. (2016), de la facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui, en su estudio titulado: **“Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en el período 2011-2015”**. Tuvo como objetivo principal demostrar que la alta rotación de empleados contribuye a reducir la utilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en el período 2011-2015. El diseño de investigación fue no experimental, de tipo correlacional. La población y/o muestra estuvo comprendida por 2, 246 trabajadores que laboraron desde el período 2011-2015. El instrumento de aplicación fue la guía de análisis documental. Los resultados dieron a conocer que la alta rotación de empleados afecta de manera negativa en la utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en el período 2011-2015. La conclusión fue que a medida que se incrementa el nivel de rotación de empleados, la utilidad disminuye indicando que la correlación entre ambas variables tiene factores negativos dando validez a la hipótesis principal de la investigación.

Domínguez. S y Sánchez. M. (2013), de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, en su estudio titulado: **“Relación entre la rotación del personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A-Planta Trujillo 2013”**. Tuvo como objetivo principal establecer la relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A en Trujillo. El diseño de investigación fue descriptivo, de tipo cuantitativo. La población y/o muestra estuvo comprendida por 154 trabajadores de

la empresa Cotton Textil S.A.A. El instrumento de aplicación fue el cuestionario. Los resultados dieron a conocer que el 85% de los trabajadores no se sienten recompensados dignamente por la empresa Cotton Textil S.A.A, motivo mayor por el cual se presenta la rotación de personal, lo cual provoca una disminución de productividad en la misma. Las conclusión determino que si existe una relación proporcional entre la rotación de personal, la productividad y la rentabilidad; teniendo un impacto significativo sobre los trabajadores que no se ven afectados por el grado de rotación de personal, pero si perjudicando el trabajo de los obreros de la empresa Cotton Textil S.A.A, donde la productividad si se ve afectada.

Pérez. F. (2013), de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en su estudio titulado: **“Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo”**. Tuvo como objetivo principal elaborar una propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola en la ciudad de Chiclayo. El diseño de investigación fue descriptivo, de tipo aplicativo y de enfoque bibliográfico. La población y/o muestra estuvo comprendida por 152 colaboradores de la distribuidora de productos Coca-Cola. El instrumento de aplicación fueron dos cuestionarios, uno para perseguir el objetivo y el otro para el cuestionamiento de la propuesta. Los resultados dieron a conocer que los trabajadores hipotéticamente abandonarían su actualmente puesto de trabajo con un 36% por tener un trabajo mejor y el 21% respondió por un mejor y mayor sueldo según el cuadro de indicadores supuestos. Las conclusión determino que existe un grado de insatisfacción laboral que alcanza el 36%, por lo cual da carta libre a la rotación de personal con un 30%.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Conceptualización de Rotación Laboral

La rotación laboral es la fluctuación que se presente entre la organización y la cantidad y/o volumen de sus mismos colaboradores, existiendo una deserción de

los mismos por diversas razones internas y externas que siempre tienen que ver con el factor empresarial. (Chiavenato, 1998).

Es una función parcial del deseo del empleador por continuar laborando en una empresa, siempre y cuando esta mantenga un ambiente de felicidad y tranquilidad que el trabajador pueda tener un buen ambiente hasta el momento que sea removido de su puesto y/o se encuentre preparado para una futura salida por motivos ajenos a la organización. (Jackofsky & Lawrence, 1991).

Es un proceso natural que se presenta en todas las organizaciones como parte de su evolución y que permite a la empresa proveerse de nuevo y eficiente talento humano que tienen ideas nuevas y frescas, ayudando así a mantener un ambiente de trabajo sano. (Rodríguez, 1990).

Es la especialización de un puesto que se presenta por tareas cambiantes en donde los puestos no cambian, sino que son los mismos empleados que se ven aventajados como en desventaja por esta situación. (Wether y Davis, 1990).

Es una medida de movimiento de un trabajo hacia otro y que esta actividad laboral va a depender parcialmente de las características del mismo empleador, es decir, que un trabajador con un alto grado de habilidad puede mudarse a otra organización por su desempeño y no por otra causa. (March y Simon, 1989).

Es una variable que afecta considerablemente el desempeño del personal directivo al no verse capacitado y hace que los costos se pierdan en la inversión de actividades que no relucen el ejercicio del objetivo. (Pérez y Escarnida, 1988).

Es el grado de movilidad interno hacia los empleados que puede tomarse de forma evitable o inevitable para una organización. La rotación laboral, tiene sus propias causas que puedan ser desde físicas, mentales y hasta por el límite de edad para laboral, también no se puede dejar de señalar que la rotación laboral suele ser

una ventaja positiva pues tiene una premisa saludable para algunos empleadores por su buen desempeño. (Pigors y Meyers, 1985).

Es la acción que permite al trabajador conocer nuevas ocupaciones para ampliar sus conocimientos y evaluar ciertas potencialidades reales y sobre todo en buscar nuevas oportunidades de ascenso para poder mejorar sus ingresos y mejores condiciones de trabajo que no han tenido en su anterior empresa. Al dejar un empleo por motivos existenciales, los trabajadores hacen uso de su libertad, derecho y sobre todo el poder personal en la decisión de dirigir su propia vida laboral. (Strauss y Sayles, 1985).

2.2.2 Teorías vinculadas a la Rotación Laboral

2.2.2.1 Teoría de Racionalidad retrospectiva

Esta teoría señala, que los trabajadores y las organizaciones adaptan medidas necesarias con la finalidad de ir de acuerdo a las elecciones anteriores en donde se presentan dos variantes que lo justifican: menciona un proceso cognitivo de auto evaluación, respecto a obedecer a este proceso en donde el empleador esta amoldado en función de la empresa y las decisiones. Seguido de un factor integrador, en donde la visión panorámica de las diversas alternativas busca la elección de mejorar su situación laboral.

2.2.2.2 Teoría Económica

Esta teoría señala, que los trabajadores son personas a las cuales se les puede brindar confianza de un modo funcionalista, es decir, con el ímpetu de percibir gratificaciones y/o incentivos basados en su buen comportamiento y desempeño en las organizaciones. Sin embargo al recibir beneficios extra, estos ya no son importantes para los empleadores debido a las situaciones personales que atraviesan hacen que su comportamiento vaya direccionado hacia el desarrollo de las tareas organizativas.

2.2.2.3 Teoría del Desdoble de rotación de personal

Esta teoría señala, que el aspecto de entender el proceso en el cual el trabajador toma la decisión de ya no pertenecer más a la empresa donde laborara hasta el tiempo de su renuncia sea esta voluntario o involuntario. En esta teoría se desafía la idea que predomina sobre la intención de abandono, es decir, que el empleador no deja la empresa porque exista un motivo de insatisfacción laboral y como base la organización siempre tiene un factor racional económico que influye en la satisfacción laboral sobre la misma rotación de personal.

2.2.2.4 Teoría de la Motivación dinámica

Esta teoría señala, que todas las personas y sobre todo los trabajadores de una empresa siempre deben sentirse motivados al realiza sus acciones correspondientes.

Se menciona en esta teoría que la parte administrativa, deben determinar actividades que tengan algún efecto de motivación pero a su vez que se vea el empeño laboral de los mismos empleadores. Cuando la organización tiene a sus trabajadores contentos y animados ayuda a lograr los objetivos desde una perspectiva atractiva hasta modos estratégicos de impedir solo una rotación de tipo externa.

2.2.2.5 Teoría de la Perspectiva de políticas de incentivos

Esta teoría señala, que es posible analizar el problema de la intención que el trabajador tiene al abandonar la empresa. Con la finalidad de generar una satisfacción laboral en sus empleadores, esta teoría aplica enfoques directivos que ayudan en la posibilidad de ejercer un programa de incentivos para motivar a los mismos trabajadores por medio de distintos beneficios. Para poder valorar el desempeño de los colaboradores, este proceso implica una evaluación por parte de la organización y la importancia de los sistemas que realicen esta acción para poder retribuir mediante indicadores a los propios trabajadores.

2.2.2.6 Teoría de la Inversión

Esta teoría señala, que el compromiso de los trabajadores hacia sus empresas aporta a un grado de lealtad y con probabilidad de que estos dejen sus puestos actuales. Algunos autores como Farrell y Rusbult (1981) señalan que dentro de esta teoría la mayoría de empleadores se van dejando las organizaciones por temas netamente económicos que puedan ayudar a mantener a sus familias. Pese a lo mencionado, la satisfacción laboral es un punto positivo que siempre resalta.

2.2.2.7 Teoría de Price

Esta teoría señala, que la rotación de personal está relacionada con la satisfacción laboral, creando así un grado de actitud positiva en los trabajadores de las empresas. Sin embargo, esta teoría también hace referencia a que el salario que perciben los empleadores es un pieza clave para que la rotación de personal no siga ocasionando el pare de diversas actividades que no son concluidas por esta problema. Por ende esta teoría se basa en el modelo de mercado laboral para intervenir sobre la rotación.

2.2.2.8 Teoría de March y Simon

Esta teoría señala, que para evitar el abandono labora por parte de los trabajadores, los autores indican que es bueno intervenir desde un enfoque integral la cual combina dos variables: el mercado laboral y la conducta del trabajador; que son importantes para la actuación e identificación de indicadores que causan la rotación. Los autores también señalan que existen elementos como el salario, la falta de capacitación, el ambiente laboral, la supervisión, el trato; como aspectos laborales que pueden motivar como afectar la actitud de los trabajadores y tomen la decisión de abandonar sus labores.

2.2.3 Características de la Rotación Laboral

Según Robbins (1999), menciona que existe una serie de características propias de la rotación laboral. Dentro de las particularidades que el autor señala de manera general se encuentran:

La Inestabilidad laboral: considerado un problema frecuente que se presenta en la economía de la mayoría de organizaciones, generando grandes consecuencias negativas provocando así una dificultad respecto a cubrir los puestos de trabajo de empleadores que anteriormente laboraban en una empresa. Si bien las vacantes no tienen una percepción para los futuros postulantes y más aún con un sueldo bajo, las organizaciones toman la elección de realizar una inadecuada selección de personal para poder tapar los puestos en donde la ineffectividad se observa y la empresa proyecta una mala imagen de la misma cayendo en la baja producción, mal clima laboral y otros agentes.

La Insatisfacción laboral: es expuesta como una de las segundas causas de la rotación de personal, que constituye que el recurso humano se encuentre en una posición de demanda en donde se establece una competencia entre la oferta y la demanda donde el empleador es quien toma la decisión final y donde siempre la satisfacción laboral jugará un rol importante para el papel de dicha elección, pero en algunos casos la premisa económica es más importante que un mal ambiente laboral.

Las Recompensas: es una parte de la satisfacción laboral que se emplea para que los trabajadores se encuentren de alguna manera motivados a realizar del mejor modo sus responsabilidades y cumplan las metas de sus empresas. También es conocida la recompensa como una actitud del comportamiento, es decir, que mientras una persona realiza bien sus deberes está es retribuida no solo por cumplir sus actividades sino darles un giro en su innovación y creativa. Las recompensas deben tener como consigna que sean equitativas, adecuadas y de valor para el

trabajador y su familia; una de las formas más reiterativas de recompensa es beneficiarlo con la rotación interna (renovación o subida de puesto) por el tiempo y metas logradas que ha tenido el empleador y logra también ocupar una vacante deshabilitada.

Las Motivación: factor que está ligado con la satisfacción laboral, debido a que es aquella voluntad que genera alcanzar las metas de las organizaciones condicionando siempre la capacidad del esfuerzo medido para satisfacerla sea cual sea la necesidad del empleador en su área laboral, personal, familiar y hasta educativa o de emprendimiento. La motivación en la empresa ayuda a que las necesidades no son cubiertas, la motivación entra como una herramienta que busca el impulso de brindar una alternativa que quede al alcance de que el trabajador pueda estar en una actitud de que la organización lo ayude en cualquier requerimiento. La motivación no solo son compensaciones materiales, sino también de directivas psicológicas, es decir, de expresiones actitudinales que promueve la ayuda motivacional que a veces necesitan para cumplir los objetivos empresariales.

La Fluctuación de variables: refiere a las causas que si bien son apreciadas como validez por algunos estudios no son comprobadas en el campo de la rotación laboral. Manifestar aquellos elementos que contribuyen de manera positiva como negativa en el proceso de la alternación de personal es fundamental científicamente mediante la aplicación de literatura, un método y sobre todo de resultados que permitan la “autorización” de las variables siempre expuestas como las nuevas circunstancias que proporcionan a la rotación. Por ello la fluctuación de las variables va a depender de su validez ante otros análisis como la misma.

2.2.4 Factores Causales de la Rotación Laboral

Según Garay (1995), explica que en la rotación de laboral en los trabajadores ocupa uno de los primeros factores de motivación como una manera de actitud particular hacia la misma persona para luego tenga un efecto en el medio de la

organización. El influjo de los factores es proyectado sobre la estadística de las causales del movimiento en los trabajadores.

Anteriormente las tasas van disminuyendo en el proceso de la rotación de personal en los colaboradores a medida que aumentan los años de servicio en la (experiencia y/o eficiencia del empleador), en donde los requisitos y el desempeño que exigen los cargos disponibles se encuentra mayormente en las mujeres sean solteras o casadas que en el sexo masculino, esto debido a las políticas que constituye cada organización.

El tema de la rotación laboral o de personal debido a la variable del sexo, sustenta Garay que se ha presentado tomando en cuenta el rol de la mujer desde la segunda guerra mundial en donde se empoderó en el ámbito laboral realizando el manejo de ciertos procedimientos y herramientas en que esa época era considerado para el rol masculino. Al desempeñar luego actividades más allá de las cotidianas las mujeres fueron ganando un ritmo en las diversas áreas de trabajo compitiendo no solo por un puesto sino también por un sueldo. Proponiendo así el autor que en un futuro este indicador será un aspecto circunstancial de la rotación.

La búsqueda de análisis en la naturaleza de los factores causales, las propias organizaciones imparten las circunstancias específicas que ellos mismos atraviesan como situaciones que pueden llegar a identificar y conocer los valores de estas variables. Garay, precisa que con los años se han logrado reconocer algunos motivos que influyen en la tasas de las salidas laborales y otras fuentes que serán descubiertas por las propias empresas, investigadores, estudios y el mismo autor menciona que el mismo empleador puede explicar una causa de la rotación a modo groso, es decir, con sus propias palabras la cual pueda ser justificada.

En tal sentido, Garay hace referencia a los siguientes ejemplos o factores causales de la rotación laboral como el mismo las menciona algunos aspectos que las empresas suelen percibir y que son indicios entre una relación entre la insatisfacción y el movimiento de personal:

Factores competitivos:

- Busca de oferta de un mejor sueldo
- Encuentro de un nuevo empleo con mayor satisfacción

Factores de cargo:

- Trabajo interesado
- Remuneración insatisfactoria
- Disgusto con las políticas retributivas
- Inadecuadas condiciones en los puestos de trabajo
- Mal trato de parte de los supervisores
- Falta de autonomía en el desempeño del puesto

Factores organizacionales:

- Impedimentos en el desarrollo personal y profesional
- Limitación en el desarrollo personal y profesional
- Insatisfacción laboral por razones personales y familiares
- Falta de seguridad en el cargo de trabajo

Por otra parte, hay autores y organizaciones que expresan las causas de la rotación laboral como un connotación más profunda desde sus conceptos, percepciones y como aparecen estas dentro de las organizaciones y el nivel de carga positiva como negativa que generan en las empresas.

Sin embargo, la contraparte sostiene que la veracidad expuesta por estos autores no es otra cosa que mencionar las mismas causas o variables que se han visto a lo largo de la historia respecto a la rotación de personal.

En cuanto a las propuestas, establecidos por los autores sobre las causas que demuestran la presencia de ellas en la rotación laboral se estiman a los siguientes críticos con sus bases:

Cabrera, et al (2011), realizaron un estudio donde resulto que el 64.71% de la rotación laboral se dio por un retiro de tipo voluntario por parte de los trabajadores, esto quiere decir que los aspectos tomados por los mismos fueron la renuncia y/o el cambio de área por motivos de trato y a veces superación. Esta organización, menciona que para lograr detener el volumen de la rotación de personal es necesario siempre potencializar las aptitudes humanas, es decir, intervenir en las habilidades de los empleadores y que sean capacitados para que cumplan con los requisitos y exigencias de los puestos. En este estudio también se pudo identificar que algunas empresas tienden a pasar el alto índice de rotación que se incrementa por indicadores y que estos son reemplazados fácilmente por el personal interno como nuevos empleados, no siempre es una solución porque los trabajadores no se encuentran preparados y capacitados.

Flores y Abreu (2008), los autores mediante los diferentes análisis que han realizado en cuanto a la rotación del personal en organizaciones, han logrado determinar que el clima de una empresa está relacionado con el clima de la empresa. Teniendo como referencia a otros estudios, Flores y Abreu se fijaron en factores que originan la rotación laboral siendo la principal la insatisfacción dentro de las organizaciones y está en generada por motivos diversos como la complejidad en las tareas que realizan los trabajadores que les provoca estrés laboral y los ponen en situación de renuncia o salida de la empresa.

Peña y Valerio (2007), estos autores propusieron y dieron a conocer que el estrés laboral es una causa de la para que la deserción y/o ausencia laboral como denominan a la rotación de personal se presente y teniendo un efecto negativo para conseguir nuevos empleadores al tener la idea de que puedan padecer el mismo mal psicológicos dentro de una organización.

Millán (2006), este autor explica que la rotación laboral no prescinde una causa en general, sino que presenta es una secuela de fenómenos internos que se encuentran localizados de manera interna o externamente en una organización. Los fenómenos internos se basan en las compensaciones, crecimiento, relaciones

adecuadas dentro de la organización y los fenómenos externos refieren a temas personales y familiares de los empleadores. Millán, manifiesta también que la actitud y el comportamiento de los trabajadores repercuten en la decisión de seguir o no en la empresa.

Littlewood (2006), el autor manifiesta y detalla que una de las principales causas de la rotación del personal que se perciben en las organizaciones es la rotación es el de tipo voluntario donde genera un ambiente cálido de bienestar incluyendo la felicidad de los propios empleadores al realizar sus tareas y estar en un ambiente calmado.

2.2.5 Consecuencias de la Rotación Laboral

Según Chavarría (2011), sustenta que una organización que presenta un alto grado de rotación sobre su personal se torna en cuanto a ciertas características generando una mala imagen en la sociedad corporativa y dificultando la acción de los trabajadores en el trabajo en equipo y en las empresas respecto a la baja productividad, el ofrecimiento de productos o servicios de mala calidad.

Chavarría, menciona que la carencia en la identificación sobre sus propósito (visión, misión y valores) con relación en la empresa y la falta de empresa hacia el logro de objetivos organizacionales y que esta situación provoca ciertas consecuencias para la misma empresa. El autor señala, cuatro consecuencias negativas de la rotación laboral en la empresa:

La Ausencia del trabajo en equipo: se expresa, cuando en base a las relaciones personales y laborales que se empiezan a construir una familia.

Luego de ello la consecuencia con la aparición de un cierto nivel de confianza recíproca contribuye en propiciar un ambiente en donde los reemplazos se desempeñan mejor en equipo que donde se motivan y se apoyan entre ellos mismos. Sin embargo cuando los nuevos empleados contratados se encuentran en

rotación los trabajadores con años de labora en la misma empresa tienden a sentir una actitud de recelo y poca hostilidad hacia sus nuevos compañeros, existiendo divisiones internas y obstaculizar la productividad y posteriormente conflictos negativos.

La Capacitación constante: esta acción representa un problema en algunas organizaciones cuando se toma en cuenta los altos índices de rotación de personal. Las capacitaciones pueden llegar a convertirse en un sector de alta demanda presupuestal y además una demanda periódica por el tiempo que también demanda, dependiendo del grado de complejidad que exige el puesto de trabajo se deberán invertir los cronogramas establecidos para poder capacidad de manera adecuada al nuevo personal y que este pueda realizar bien sus funciones.

La Moral baja: esta aptitud propia de la organización se reporta cuando la proporcionalidad de la rotación de personal alcanza su límite alto entonces influye de manera directa en una moral baja de los trabajadores que laboral dentro de la misma empresa. Los sentimientos se desarrollan cuando la dirección no está referida no solo a los trabajadores sino al cambio de rangos jerárquicos viene consigo nuevas políticas, reglas y una forma diferente al realizar sus labores en los empleadores que después de las modificaciones dadas, los nuevos y anteriores colaboradores pueden caer en la frustración o en la confusión en cuanto a sus obligaciones.

Los Niveles bajos de productividad: el grado de la producción dentro de una organización es fijada por el tiempo que necesita el nuevo empleador para realizar sus responsabilidades de una forma eficiente, ya que debe aprender a desarrollar las actividades del área donde laborara actualmente. Al ir aumentando la velocidad sobre las funciones pero no de una buena manera los niveles de productividad en la organización van en caída, por tener un empleador nuevo es propenso a errar.

2.2.6 Tipos de la Rotación Laboral

Diversos autores han tratado de explicar los tipos de rotación laboral que se dan en las organizaciones. Dentro del contenido que mencionan a la tipología de la rotación de personal.

Espinoza (2013), menciona que las causas de la rotación de personal se presentan por variables más graves como la mortalidad, enfermedad, incapacidad permanente, inestabilidad laboral. Además destaca el potencial de la rotación laboral en cuando el trabajador desea renunciar pero en algunas oportunidades no es movido porque no ha encontrado un empleo que cubra sus expectativas que su anterior trabajo. Espinoza, menciona los tipos de rotación de personal se deben por diversas situaciones y estas deben ser medidas a través de instrumentos, analizando cada caso. El autor menciona los siguientes tipos de rotación laboral:

Las Promociones: se definen como el cambio de categoría que se da por el efecto incrementado en la compensación económica del trabajador sin cambiar este de puesto.

Las Transferencias: es la actividad que se efectúa por el cambio estable de un puesto a otro, que no consta de una mayor jerarquía y menos una remuneración alta.

Los Ascensos: que son considerados como los cambios que se emplean en los trabajadores y otros mejores puestos de mayores rangos y sobre todo sueldos.

Los Descensos: consiste en la acción del pasó de puestos de mayor remuneración y remuneración que a otros cargos que suponen particularidades inferiores a los dos agentes mencionados anteriormente.

La Rotación externa: es la entrada y salida del trabajador que se presenta por un tema de una proporción mayor.

La Rotación interna: es la conceptualizada con la cantidad de trabajadores que deciden cambiar de puesto sin salir de la organización. La rotación de tipo interna es importante en las empresas porque se ha convertido en un mecanismo motivador y eficaz para la incorporación a nuevos proyectos y sobre todo enfrentar las situaciones nuevas que padecen los empleadores cuando rotan.

Herrera (2008), hace en función que la rotación laboral prescinde por sus siguientes tipos en la organización:

La Baja inevitable: se refiere a cuando el empleador no puede ser más contratado por haber cumplido los años de servicio en la empresa y por ley se dispone a llevar a cabo su jubilación que lo imposibilita a laborar de nuevo de una manera dependiente, es decir, contando con un contrato de por medio.

La Baja necesaria: es la medida que la organización adopta cuando un empleador comete una acción ilícita que va en contra de las políticas institucionales de la empresa donde al trabajador en algunas ocasiones se le eleva un informe para que no sea recomendado en otras organizaciones por sus actos cometidos.

La Baja cuestiones laborales: se presenta cuando el trabajador no está cumpliendo con el perfil requerido y las competencias que el puesto que solicita la organización trata de encontrar.

La Baja por cuestiones personales: se produce cuando el colaborador decide ya no trabajar más en la organización sean directamente por motivos personales sin implicancia de riesgo y otras cuestiones.

Taylor (1999), el autor garantiza que existen una serie de tipos o aspectos que hacen que los trabajadores se desvinculen en sus organizaciones, mostrando una preocupación ambas partes:

Conflictos: es el sentimiento del respeto dentro del grado de la estructura organizacional entre todo el personal, es decir, que debe girar en torno de los gerentes, jefes, supervisores y entre los mismos trabajadores.

Cooperación: es un elemento que tiene los empleadores cuando realizan tareas en conjunto, teniendo la ayuda de sus superiores. Todo nace con la finalidad de cumplir las metas de la empresa.

Desafío: es la acción que fortalece a los colaboradores a enfrentar nuevos retos organizacionales, en este caso refiriéndose cuando ellos son removidos a puestos mayores consideran un desafío.

Estándares: es la percepción que tienen los trabajadores en sus organizaciones por las normas que las mismas empresas definen y que deben ser cumplidas por los empleadores sin contratiempos.

Estructura: es la visión que tienen los trabajadores acerca de los procedimientos y otras limitaciones que hacen que frustren a los empleadores para que puedan alcanzar los objetivos empresariales.

Facultamiento: es la libertad que tienen los empleadores que desean crecer en el ámbito laboral y poder tomar decisiones en las organizaciones donde trabajan. Donde quiera primar la autonomía del colaborador.

Identidad: es el grado de pertenencia que tiene el trabajador hacia su organización y que es considerada un elemento importante en los grupos de trabajo en donde puedan compartir y manejar los propósitos organizacionales.

Relaciones: es la impresión que sienten los trabajadores por su empresa, sobre la presencia de un ambiente laboral grato y donde las relaciones interpersonales son dables en cualquier rango jerárquico.

Rotación involuntaria: se realiza cuando la dirección de la organización decide terminar con la relación laboral con el trabajador a causa de la necesidad económica o un mal trato entre la empresa y el empleador. Las rupturas involuntarias suelen ser el resultado de decisiones difíciles para las empresas por el impacto que luego tiene en la misma organización.

Rotación voluntaria: se produce cuando el empleador decide por motivos personales ya no pertenecer más a la organización finalizando una relación con la misma. Esta determinación se basa únicamente cuando el trabajador ha encontrado una mejor oferta laboral que cumpla con sus expectativas y pueda tener los recursos y el tiempo para estar con su familia.

2.2.7 Modelos de Rotación Laboral

Los modelos de la alternación laboral son propuestos también por diversos autores que tratan de explicar la incidencia en la toma de decisiones de los trabajadores y organizaciones sobre el eje que gira en torno de la rotación del personal sea este por motivos internos como externo.

Dentro de los modelos o paradigmas que se encuentran en el personal que movido por factores que van desde lo personal hasta las decisiones organizacionales, se toman en cuenta seis modelos comprendidos, solicitados y aplicados en la mayoría de empresas por su extensión práctica:

2.2.7.1 Modelo de Hulin, Roznowski y Hachiya

Los tres autores, consideraron que para entender más el problema de la rotación laboral es necesario tratar de enfocarse de lo que sucede en el mercado laboral. Ellos mencionan que cuando se presenta un crecimiento económico, las oportunidades de trabajo en el ámbito externo para los empleadores se incrementan para quienes las perciben de manera inmediata. Señalan Hulin, Roznowski y Hachiya; que cuando los trabajadores deciden dejar la organización deben contener una visión de las posibilidades laborales que le ofrezcan esas posibilidades de un

mercado laboral mucho mejor que su anterior empleo. Indican también los autores que las empresas al conocer sobre la influencia del mercado laboral en sus colaboradores y lo tendrán que hacer mediante indicadores económicos como las estadísticas percibidas en el establecimiento de las empresas, la demanda laboral, el desempleo; que son contextualizados con una mayor precisión en las oportunidades del mercado laboral.

Figura 01: Modelo de Hulin, Roznowski y Hachiya

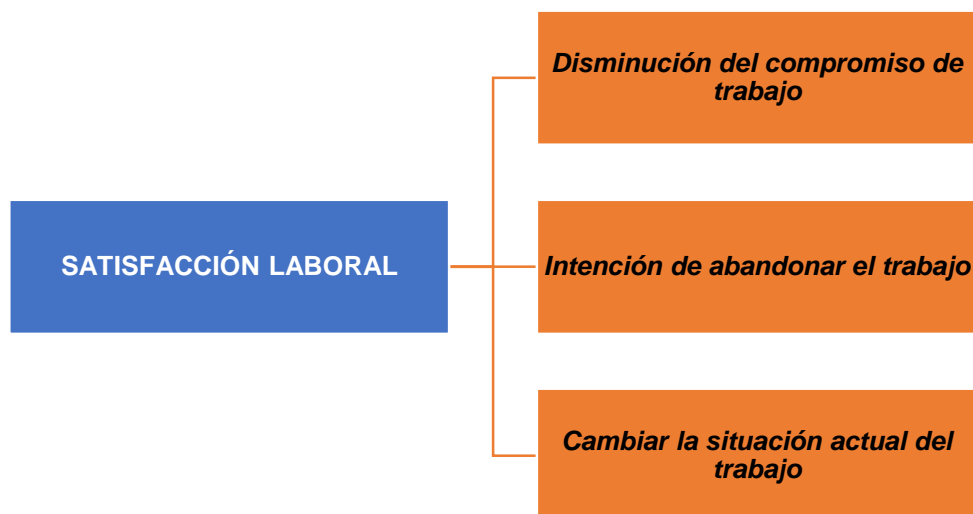


Figura 01: Modelo de la satisfacción (Hulin, Roznowski y Hachiya; 1985).

Fuente: Elaboración propia.

2.2.7.2 Modelo de Sheridan y Abelson

Los autores denominan a su modelo como la cúspide de la catástrofe, al decir que existe una tensión laboral en las organizaciones que se produce en los trabajadores por el estrés que ellos padecen. Los autores reflejan que los empleadores insatisfechos en sus trabajos, realizan una manifestación de una conducta poco comprometedora con su organización, lo cual tendrá como efecto el retiro de los mismos hacia otras empresas que complazcan sus expectativas emocionales, ambientales, laborales y económicas. Sheridan y Abelson, refieren a la zona estéril y superficie de control al sector empresarial que provoca satisfacción en los colaboradores para dirigirse hacia un plano de bifurcación que es el sector o

acción en la toma de decisiones de los trabajadores en permanecer o abandonar la organización.

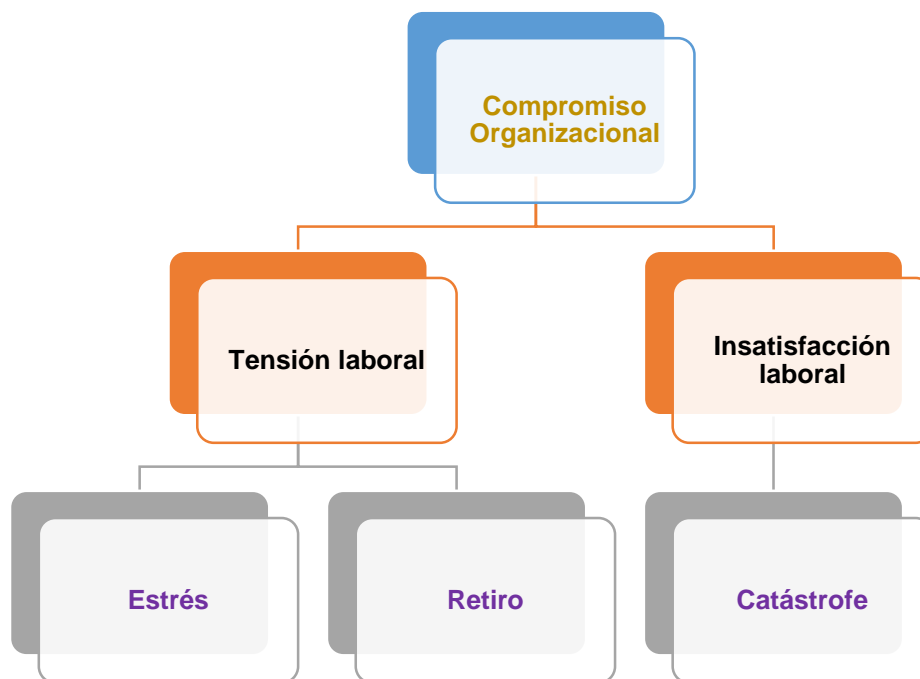


Figura 02: Modelo de la tensión laboral. (Sheridan y Abelson, 1983).

Fuente: Elaboración propia.

2.2.7.3 Modelo de Steers y Mowday

Steers y Mowday, estructuraron un modelo basándose en dos partes: la primera consta de en el análisis de expectativas y actitudes del trabajo y el segundo está fundamentado en la intención de abandonar el trabajo. En ambos casos los autores indican que se expresaron con estos dos aspectos de otros estudios para poder abordar estas dos variables que fueron sometidas a una verificación profunda donde resultaron aceptadas como parte de este modelo.



Figura 03: Modelo de las dos fases. (Steers y Mowday, 1981).

Fuente: Elaboración propia.

2.2.7.4 Modelo de Griffeth y Meglino

Estos autores se basan en el enfoque de las uniones intermedias, debido al objetivo de comprender con una mayor profundidad de la rotación laboral en los empleadores. Griffeth y Meglino, exponen que desde los enfoques de la intención de abandonar a una empresa se pueden considerar las causas o partidas de las mismas que se ven establecidas en la manera directa e indirecta. También se menciona en este modelo que la función de salida se debe al clima, es decir, la existe de satisfacción o insatisfacción laboral.



Figura 04: Modelo de las uniones intermedias. (Griffeth y Meglino, 1979).

Fuente: Elaboración propia.

2.2.7.5 Modelo de Mobley

Mobley, considero a este modelo como referencia a la satisfacción laboral y al entorno externo se encuentre en un sentido económico. La preocupación de este autor se basó en explicar cómo el trabajador percibía y evaluaba la satisfacción y el mercado laboral para que los motive. Mobley menciona aparte que los aspectos individuales de los colaboradores pueden afectar en la percepción de dichos factores (satisfacción y mercado laboral) y para ello crea el modelo de las uniones intermedias con la finalidad de adoptar una postura para reconocer las consecuencias de la rotación.



Figura 05: Modelo del entorno externo. (Mobley, 1979).

Fuente: Elaboración propia.

2.2.7.6 Modelo de Porter

Este autor, se centra en las expectativas que tiene cada empleador en cuanto a su decisión de abandonar su trabajo. Menciona Porter, que cada trabajador se enfoca en su propia situación para dejar su puesto, es decir que pone en balance su promoción de obtener un cargo mayor o ser rotado a un puesto donde pueda

desarrollarse más profesionalmente y por otro las futuras recompensas en su nueva empresa.

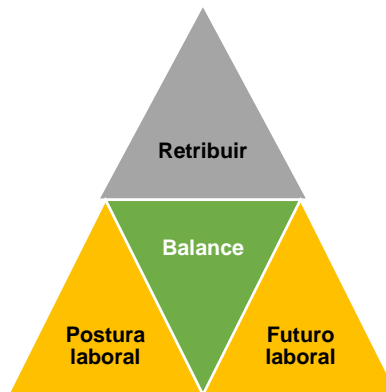


Figura 06: Modelo de las expectativas. (Mobley, 1973).

Fuente: Elaboración propia.

2.2.8 Costo de la Rotación Laboral

El costo de la rotación laboral, es considerado un problema en la economía de los denominados recursos humanos en una organización. Cuando la empresa desea mantener una política salarial, conservadora y a veces con una remuneración baja para los empleadores; puede resultar más costoso que el mismo flujo presupuestal que aborda en la rotación de personal por cubrir puestos, realizar el proceso de selección, elegir nuevos trabajadores y capacitarlos.

Cuando se sabe el nivel de rotación de personal, se puede llegar a tener una organización que evalúe sus propios cálculos referente a los intereses básicos que rigen esta situación.

El costo de la rotación laboral implica también una progresión de costos de distintas operaciones que las organizaciones deben tomar en cuenta la prevalencia para que pueda analizar una economía y que está no tengan efectos negativos para la repartición adecuada de recursos cuando la rotación de personal se presente en la empresa.

1. Los Costos primarios, se encuentran relaciones con el retiro de cada trabajador y su debido reemplazo, donde incluye:

Costo de reclutamiento y selección:

- Gastos de emisión y procesamiento de la solicitud del trabajador.
- Gastos de mantenimiento de la selección de reclutamiento que incluye los salarios, obligaciones sociales, horas extras, pagos y entre otros.
- Gastos en publicación de avisos de reclutamiento en los diversos medios sociales, honorarios de las empresas de reclutamiento, entre otros.
- Gastos en la pruebas de selección.
- Gastos de mantenimiento de la dependencia de los servicios de salud, promediados según el número de candidatos sometidos a exámenes médicos.

Costo de registro y documentación:

- Gastos de mantenimiento de la dependencia de registro y documentación del personal
- Gastos en formularios, documentación, anotaciones, procesamiento de datos, cuentas bancarias, entre otros.

Costo de ingreso:

- Gastos de la dependencia de entrenamiento, en el caso que está sea la encargada de la integración del personal recién ingresando en la organización y si la integración es descentralizada en las diversas dependencias del sistema de recursos humanos de la organización, entonces el reclutamiento y selección se basa en el servicio social, los beneficios, la seguridad social y entre otros aspectos.
- Costo del tiempo que el supervisor de la dependencia solicitante invierte en la ambientación del trabajador recién ingresado en su respectivo puesto.

Costo de desvinculación:

- Gastos de la dependencia de registro y documentación, relativos al proceso del retiro del trabajador.
- Costo de las entrevistas de desvinculación.

2. Los Costos secundarios, abarcan los aspectos que nos tangibles para evaluar las características descriptivas de la organización:

Efectos en la producción:

- Pérdida en la producción ocasionada por la vacante dejada por el trabajador anterior.
- Producción inferior, durante el período de ambientación del nuevo empleado.
- Inseguridad inicial del nuevo colaborador y su manera de interacción.

Efectos en la actitud del personal:

- Imagen, actitudes y predisposiciones transmitidas hacia el trabajador que se retira.
- Imagen, actitudes y predisposiciones transmitidas hacia el nuevo trabajador.
- Imagen organizacional, dejada por el trabajador retirado.
- Imagen organizacional, percibida exteriormente.
- Influencia de los dos aspectos anteriores entre el jefe y supervisor.
- Influencia de los dos aspectos anteriores entre clientes y proveedores.

Costo extra laboral:

- Gastos de personal u horas extras necesarias para cubrir la vacante que dejó el trabajador anterior.
- Tiempo adicional de producción causado por la deficiencia inicial del nuevo trabajador.

- Elevación del costo unitario de producción por la deficiencia media provocado por el nuevo trabajador.
- Tiempo adicional del supervisor, invertido en la integración y el entrenamiento del nuevo trabajador.

Costo extra operacional:

- Costo adicional de recursos electrónicos debido al índice reducido de la producción del nuevo trabajador.
- Costo adicional de servicios de mantenimiento, utilidades, planeación y control de la producción.
- Costo adicional de las maquinarias utilizadas por el anterior como el nuevo trabajador.

3. Los Costos terciarios: son la relación con los efectos colaterales y mediatos en la rotación, manifestándose por ser de mediano y largo plazo.

Costo de inversión extra:

- Aumento proporcional de las tasas de seguro, depreciación del equipo, mantenimiento y reparaciones con respecto al volumen de la producción.
- Aumento del volumen de salarios pagados a los nuevos trabajadores y el incremento de reajustes de los otros empleadores cuando la situación del mercado laboral se intensifica por la competencia y la oferta de salarios más elevados.

Pérdida en los negocios:

- Se reflejan en la imagen y en los nuevos negocios de la empresa, ocasionadas por la falta de calidad de los productos o servicios prestados por los trabajadores inexpertos en período de ambientación.

2.3 Definiciones Conceptuales

- **Rotación Laboral:**

Es la acción de despedida, renuncia y/o salida de una empresa a otra organización por diversas causas que originan la misma. (Merino, 2002).

- **Rotación Externa:**

Es la entrada y salida del trabajador que se presenta por un tema de una proporción mayor.

- **La Rotación Interna:**

Es la conceptualizada con la cantidad de trabajadores que deciden cambiar de puesto sin salir de la organización. La rotación de tipo interna es importante en las empresas porque se ha convertido en un mecanismo motivador y eficaz para la incorporación a nuevos proyectos.

- **Rotación Involuntaria:**

Se realiza cuando la dirección de la organización decide terminar con la relación laboral con el trabajador a causa de la necesidad económica o un mal trato entre la empresa y el empleador.

- **Rotación Voluntaria:**

Se produce cuando el empleador decide por motivos personales ya no pertenecer más a la organización finalizando una relación con la misma

- **Administración de Rendimiento:**

Es la acción de poner gestionar y premiar el esfuerzo de los trabajadores al realizar sus labores de manera efectiva en una organización.

- **Las Transferencias:**

Es la actividad que se efectúa por el cambio estable de un puesto a otro.

- **Los Ascensos:**

Son considerados como los cambios que se emplean en los trabajadores y otros mejores puestos de mayores rangos y sobre todo sueldos.

- **Los Descensos:**

Consiste en la acción del pasó de puestos de mayor remembranza y remuneración que a otros cargos que supones particularidades inferiores a los dos agentes mencionados anteriormente.

- **Aprendizaje y Desarrollo:**

Es la acción de capacitar para que el trabajador pueda crecer laboralmente dentro de la organización.

- **Compromiso:**

Es la acción de acuerdo en el cual un trabajador llega con una organización mediante un contrato que se somete al arbitraje de las divergencias que deben cumplirse.

- **Comunicación:**

Es la acción de dialogar, informar y reportar las incidencias que se presentan dentro de una organización.

- **Pago:**

Es la acción de compensación económica que la organización le otorga a sus trabajadores por ley.

- **Reconocimiento:**

Es la acción de retribuir al trabajador no solo por su desempeño laboral, sino por guardar una actitud frente a situaciones fortuitas ocurridas en la organización.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que tiene este estudio es uno descriptivo y explicativo a la vez, esto porque primero va a detallar el problema en sí y explicar las causas de la misma. *La investigación descriptiva conlleva a explicar el fenómeno el cual se estudia o aborda, representado un medio para resalta su intención que es relatar este objeto a estudiar.* (Limeas, 2002).

Esta investigación también cuenta con un enfoque cuantitativo, *el cual será empleado mediante un sistema estadístico para el desarrollo de resultados futuros dentro del fenómeno a aproximarse.* (Gaberna, 2000).

3.2 Diseño de Investigación

El diseño de investigación que tiene este estudio es no experimental, *es decir, contribuye al proceso de exponer a las variables a no ser observadas ni sustentadas dentro de un proceso empírico.* (Luis, 1997).

Esta investigación emplea un corte transversal, *que cumple con un período de tiempo para poder recolectar la información necesario que permite el desarrollo de la misma.* (Gómez, 2004).



Figura 07: Diseño de Investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra.

G = Grupo de la muestra (trabajadoras y trabajadores).

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

La población, es el total de las personas que están inmersas en la investigación. La población, *es denominada como el universo de un espacio geográfico que apoya al objeto de estudio. Se caracteriza por contar con un número de participantes directos como indirectos.* (Zanal, 2005).

La población que tiene la empresa de transportes Soyus S.A, corresponde a terramozos (as), abarcando así una cantidad de 50 trabajadoras y trabajadores de esta organización respectivamente.

3.3.2 Muestra

La muestra es intacta, es decir, que se considera a la totalidad de la población (50 trabajadoras y trabajadores), por el hecho de ser una cantidad reducida.

3.4 Identificación y Operacionalización de la Variable

3.3.1 Identificación de la variable

La variable es la Rotación Laboral, la misma que es intervenida en este estudio. La importancia de identificar la variable, *se manifiesta en desarrollar la elaboración de un proyecto de investigación que contenga este elemento que permite plasmar la problemática y su contenido.* (Malazar, 2002).

Tabla N° 01. Matriz de operacionalización de Rotación Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ÍNDICE	INSTRUMENTO
Alteración Laboral	La rotación laboral es la acción de despedida, renuncia y/o salida de una empresa a otra organización por diversas causas que originan la misma. (Merino, 2002).	La rotación laboral es la fluctuación que se presente entre la organización y la cantidad y/o volumen de sus mismos colaboradores, existiendo una deserción de los mismos por diversas razones internas y externas que siempre tienen que ver con el factor empresarial. (Chiavenato, 1998).	Compromiso	Convicción profesional	No se presenta, según modelo del autor	Escala de Likert: 1 Totalmente de Acuerdo 2 De Acuerdo 3 Un poco en Desacuerdo 4 En Desacuerdo 5 Muy en Desacuerdo	Cuestionario de la Rotación Laboral de Chiavenato (Choi & Kim, 2014)
				Calidad Organizacional			
				Identificación Organizacional			
				Comodidad profesional			
				Eficiencia Organizacional			
				Satisfacción Organizacional			
			Comunicación	Dialogo Jerárquico			
				Dialogo Lucrativo			
				Dialogo Pertinente			
				Dialogo Ilimitado			
			Aprendizaje y Desarrollo	Decisión Organizacional			
				Planificación Estratégica			
				Lecciones Aprendidas			
				Desarrollo Profesional			
			Administración de Rendimiento	Tareas Organizacionales			
				Gestión de Recursos			
				Política Institucional			
			Pago	Retribución Productiva			
				Satisfacción Salarial			
				Expectativa Laboral			
				Compensación Extra			
			Reconocimiento	Desempeño Profesional			
				Valor Organizacional			

Fuente: Elaboración propia.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Evaluación y Diagnóstico

El instrumento para el cual se va a recolectar la información se basó en el Cuestionario de Rotación Laboral, diseñado y propuesto por el autor Idalberto Chiavenato (especialista en temáticas de administración y recursos humanos), en el año 1998 y valiéndose de la escala de Likert para medir cada respuesta respecto a este tema-problema de investigación.

La estructura del presente instrumento, fue adaptado por los estudiantes de administración de orígenes coreanos Sil Choi & Mi Kim (2014) con la finalidad de tener un mejor entendimiento sobre sus indicadores y poder calcular cada ítem. Este cuestionario, consta de 23 afirmaciones las cuales evalúan la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.

Mediante esta descripción, se hace un breve resumen del contenido del instrumento que se adaptó y empleo.

Ficha Técnica:

- **Nombre:** Cuestionario de Rotación Laboral de Chiavenato
- **Autora:** Adaptación de Sil Choi & Mi Kim (2014)
- **Administración:** Individual
- **Aplicación:** Trabajadores y Trabajadores (terramozos)
- **Tipificación:** Percentiles por Sexo, Edad y Grado de Instrucción
- **Calificación:** Mediante el valor número (escala de Likert), que van desde del 1 al 5 respectivamente.
- **Significación:** Evalúa las dimensiones de: compromiso, comunicación, aprendizaje y desarrollo, administración de rendimiento, pago y reconocimiento.
- **Descripción:** Constituido por 23 afirmaciones para medir la Rotación Laboral en la empresa de transportes Soyus S.A.

Baremos:

Es un proceso se efectúa de acuerdo al valor de la escala que es seleccionada por cada ítem del cuestionario, es decir, que por medio de la sumatoria total de cada dimensión y de la misma variable.

Tabla N° 02. Baremo de la variable Rotación Laboral

Fuente: Elaboración propia.

Dimensiones	<i>Nivel Bajo</i>	<i>Nivel Medio</i>	<i>Nivel Alto</i>
Compromiso	8-14	15-20	21-25
Comunicación	7-11	12-15	16-20
Aprendizaje y Desarrollo	4-9	10-14	15-20
Administración de Rendimiento	5-8	9-12	13-15
Pago	8-12	13-16	17-20
Reconocimiento	4-6	7-9	10-12
Total (Rotación Laboral)	37-59	60-81	82-102

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de los Resultados de Datos Sociodemográficos

Tabla 03: Datos Sociodemográficos de las y los trabajadores que laboran en la empresa de transportes Soyus S.A, de acuerdo al Sexo.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	17	42,5	42,5
	Masculino	23	57,5	100,0
	Total	40	100,0	

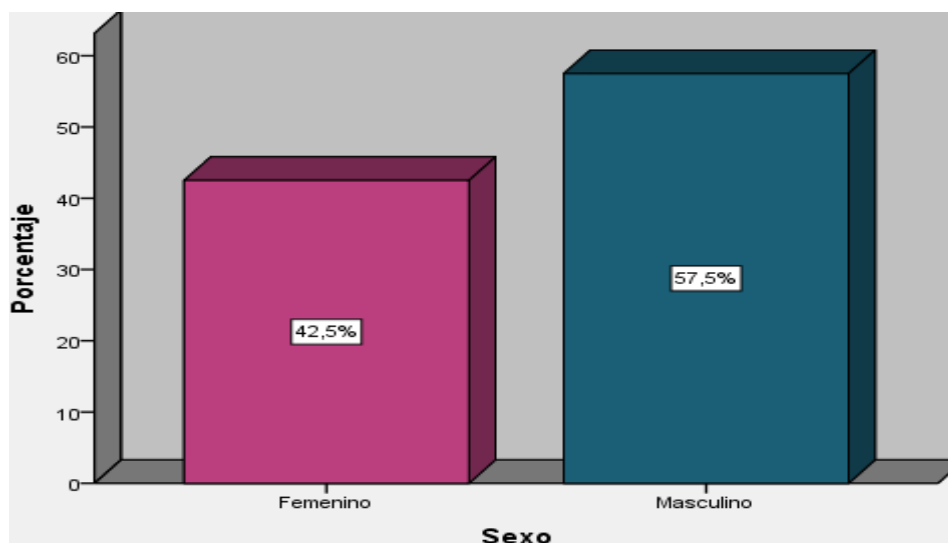


Figura 08: Datos Sociodemográficos de las y los trabajadores que laboran en la empresa de transportes Soyus S.A, de acuerdo al Sexo.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación podemos determinar que el mayor porcentaje de las y los trabajadores corresponde al sexo masculino por un 57,5% (23) frente ante un 42,5% (17) que son del sexo femenino.

Tabla 04: Datos Sociodemográficos de las y los trabajadores que laboran en la empresa de transportes Soyus S.A, de acuerdo a la Edad.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	21 a 32 años	25	62,5	62,5
	33 a 44 años	9	22,5	85,0
	45 a 55 años	6	15,0	100,0
	Total	40	100,0	

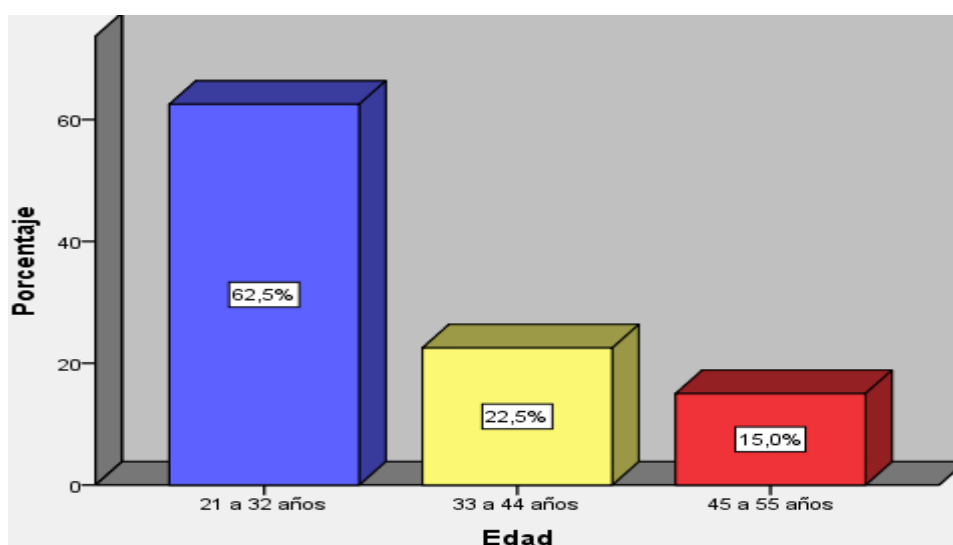


Figura 09: Datos Sociodemográficos de las y los trabajadores que laboran en la empresa de transportes Soyus S.A, de acuerdo a la Edad.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se determinó que la mayor proporción de las y los trabajadores que participaron de este estudio se encuentran entre las edades de 21 a 32 años de edad con el 62,5% (25), con un 22,5% (9) se encuentra en un rango de 33 a 44 años de edad y con un 15,0% (6) están las edades de 45 a 55 años respectivamente.

Tabla 05: Datos Sociodemográficos de las y los trabajadores que laboran en la empresa de transportes Soyus S.A, de acuerdo al Grado de Instrucción.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria Completa	14	35,0	35,0
	Técnico Superior Completa	7	17,5	52,5
	Técnico Superior Incompleta	6	15,0	67,5
	Superior Completa	5	12,5	80,0
	Superior Incompleta	8	20,0	100,0
	Total	40	100,0	

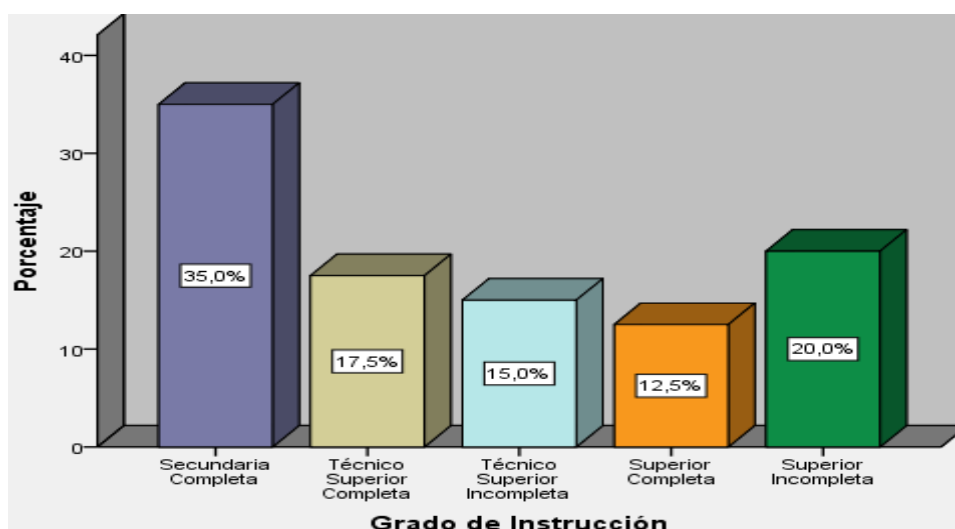


Figura 10: Datos Sociodemográficos de las y los trabajadores que laboran en la empresa de transportes Soyus S.A, de acuerdo al Grado de Instrucción.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se apreció que la mayor proporción de las y los trabajadores que participaron de este estudio representando con el 35,0% (14) estudiaron secundaria completa y en una menor proporción con el 12,5% (5) estudiaron superior completa.

4.2 Presentación de los Resultados Específicos.

Tabla 06: Nivel de Rotación Laboral percibido de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A del distrito de Lima, período 2018.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	12,5	12,5
	Medio	24	60,0	72,5
	Alto	11	27,5	100,0
	Total	40	100,0	

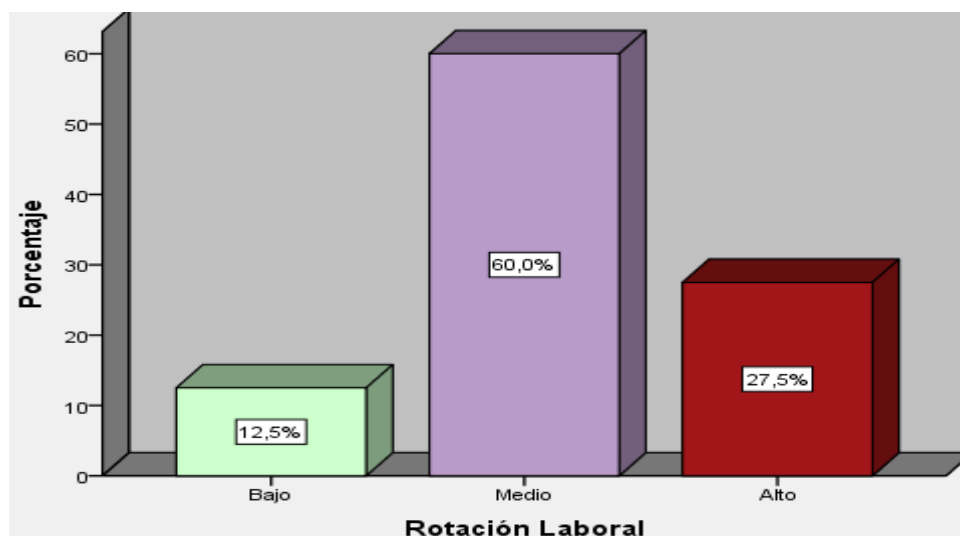


Figura 11: Nivel de Rotación Laboral percibido de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A del distrito de Lima, período 2018.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la variable Rotación Laboral en las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A responde a una mayor proporción de un nivel medio al 60,0% (24), seguido del 27,5% (11) que afirman haberte tenido un nivel alto y un 12,5% (5) corresponde a nivel bajo.

Tabla 07: Nivel de la dimensión compromiso en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	12,5	12,5
	Medio	26	65,0	77,5
	Alto	9	22,5	100,0
	Total	40	100,0	

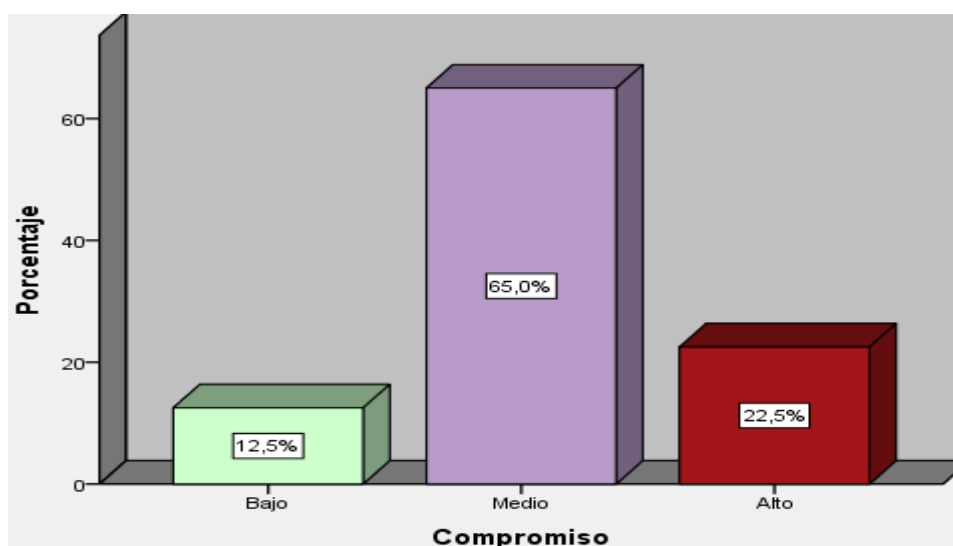


Figura 12: Nivel de la dimensión compromiso en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la dimensión compromiso se observa que el 65,0% (26 trabajadoras y trabajadores) tuvieron un nivel medio y solo un 12,5% (5 trabajadoras y trabajadores) tuvieron un nivel bajo.

Tabla 08: Nivel de la dimensión comunicación en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	27,5	27,5
	Medio	20	50,0	77,5
	Alto	9	22,5	100,0
	Total	40	100,0	

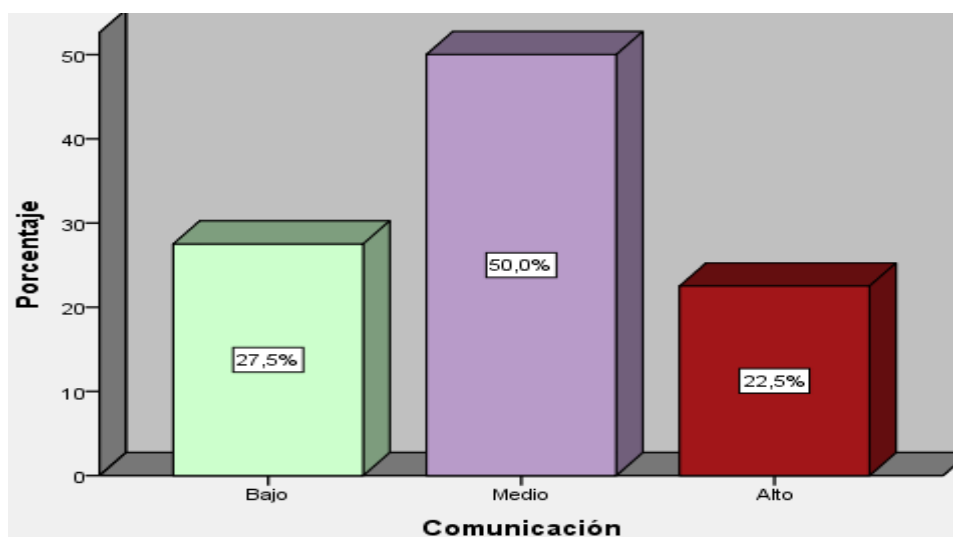


Figura 13: Nivel de la dimensión comunicación en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la dimensión comunicación se observa que el 50,0% (20 trabajadoras y trabajadores) tuvieron un nivel medio y solo un 22,5% (9 trabajadoras y trabajadores) tuvieron un nivel alto.

Tabla 09: Nivel de la dimensión aprendizaje y desarrollo en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	25,0	25,0
	Medio	21	52,5	77,5
	Alto	9	22,5	100,0
	Total	40	100,0	

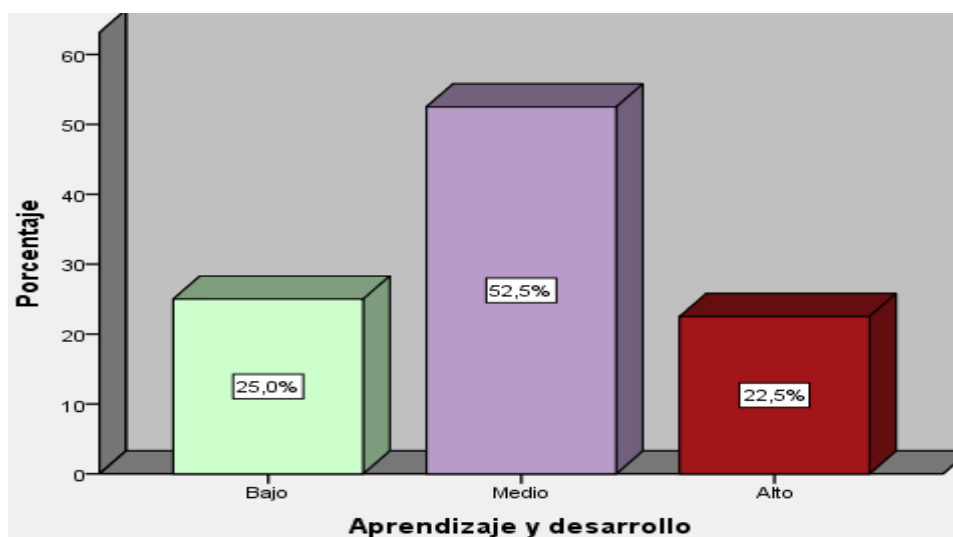


Figura 14: Nivel de la dimensión aprendizaje y desarrollo en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la dimensión aprendizaje y desarrollo se observa que el 52,5% (21 trabajadoras y trabajadores) tuvieron un nivel medio y solo un 22,5% (9 trabajadoras y trabajadores) tuvieron un nivel alto.

Tabla 10: Nivel de la dimensión administración de rendimiento en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	50,0	50,0
	Medio	15	37,5	87,5
	Alto	5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	



Figura 15: Nivel de la dimensión administración de rendimiento en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la dimensión administración de rendimiento se observa que el 50,0% (20 trabajadoras y trabajadores) tuvieron un nivel bajo y solo un 12,5% (5 trabajadoras y trabajadores) tuvieron un nivel alto.

Tabla 11: Nivel de la dimensión pago en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	40,0	40,0
	Medio	16	40,0	80,0
	Alto	8	20,0	100,0
	Total	40	100,0	

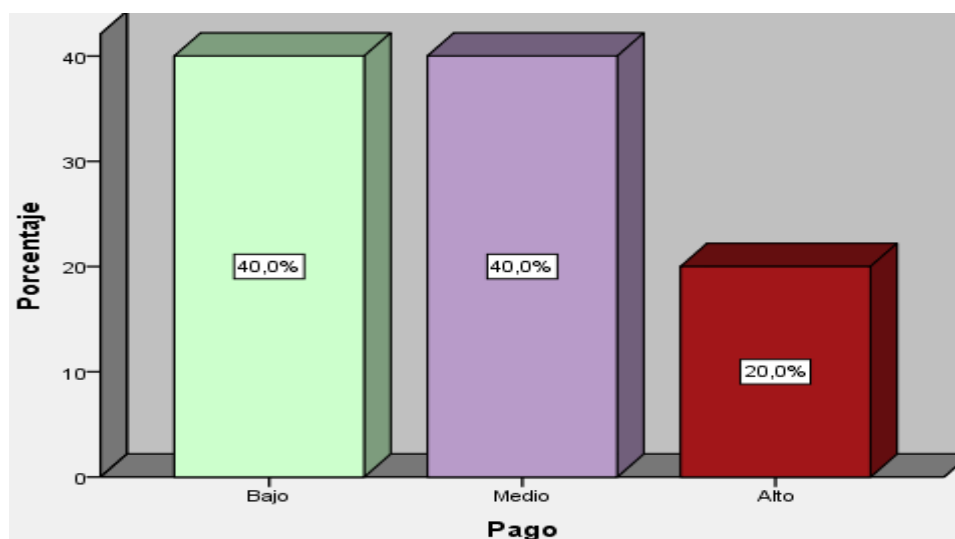


Figura 16: Nivel de la dimensión pago en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la dimensión pago se observa que el 40,0% (20 trabajadoras y trabajadores) tuvieron un nivel medio y un nivel bajo con el mismo porcentaje y solo un 20,5% (8 trabajadoras y trabajadores) tuvieron un nivel alto.

Tabla 12: Nivel de la dimensión reconocimiento en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	32,5	32,5
	Medio	14	35,0	67,5
	Alto	13	32,5	100,0
	Total	40	100,0	

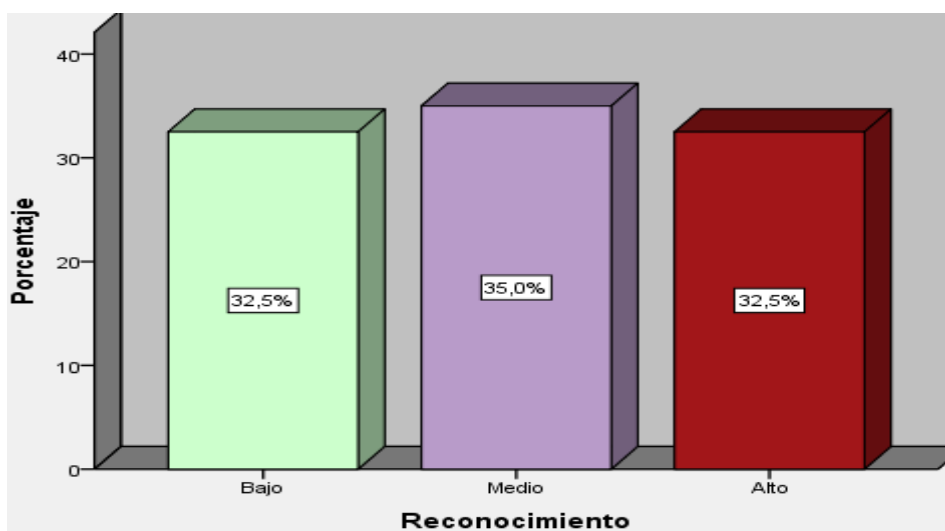


Figura 17: Nivel de la dimensión reconocimiento en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la dimensión reconocimiento se observa que el 35,0% (14 trabajadoras y trabajadores) tuvieron un nivel medio y medio respectivamente y solo un 32,5% (8 trabajadoras y trabajadores) tuvieron los niveles los niveles bajo y alto respectivamente.

4.3 Procesamiento de los Resultados

Para poder recolectar la información de elaboro un diagrama en donde se pudo vaciar y tabular de las respuestas de cada cuestionario mediante el programa Microsoft Excel.

Posteriormente los resultados, se apreciaron mediante tablas y figuras proporcionadas del programa estadístico IBM SPSS STATISTICS 22, para luego realizar la respectiva interpretación de los gráficos y su análisis.

4.4 Discusión de los Resultados

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018. La variable de estudio en este caso la Rotación Laboral es un factor que tiene un valor que puede considerarse relativo en las organizaciones debido a que puede incorporar nuevos candidatos que pueden realizar un trabajo efectivo, pero no cuentan con el ritmo de trabajo para cumplir en el tiempo que pide la empresa cumplir con las metas como lo realizaban los anteriores empleadores. La Rotación Laboral, también refiere a sus dimensiones en las cuales intervinieron: el compromiso, la comunicación, el aprendizaje y desarrollo, la administración de rendimiento, el pago y el reconocimiento.

En cuanto a las características sociodemográficas empleadas en este estudio, se obtuvieron como resultados:

El sexo masculino predomina con un 57,5% que en el sexo femenino que solo tuvo el 42,5%, la edad fluctúa entre los 21 a 32 años de edad con el 62,5% y acerca el grado de instrucción el 35,0% respondieron haber concluido sus estudios secundarios con una mayor proporción.

Por otra parte, los resultados específicos de la investigación sobre las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A del distrito de Lima, la variable obtuvo Rotación Laboral un 60,0% igual a un nivel medio representado por la respuesta de los encuestados.

En otro sentido, los factores de la variable Rotación Laboral tuvieron como resultados: la dimensión compromiso tuvo el 65,0% de un nivel medio, la dimensión comunicación tuvo el 50,0% de un nivel medio, la dimensión aprendizaje y desarrollo percibe el 52,5% de un nivel medio, la administración de rendimiento tuvo un 50,0% de un nivel bajo, la dimensión pago tuvo un 40,0% de un nivel medio al igual que un 40,0% en un nivel bajo y la dimensión reconocimiento tuvo un 35,0% de un nivel medio. Determinándose que en su gran mayoría se alcanzó un nivel regular, moderado o medio de rotación del personal de la empresa Soyus S.A.

Se encontraron algunos estudios que se contrastan lo encontrado y/u observado con los resultados de las dimensiones:

En la dimensión compromiso, Flores (2016) en su estudio titulado: **“Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en el período 2011-2015”**, donde el autor pudo rescatar información valiosa durante el período de 4 años, obteniendo como resultado que el alto índice de salidas por parte de los trabajadores si afecta y de manera negativa en las utilidades de la Caja Municipal de Arequipa. En todo caso al presentarse problemas internos como la rotación laboral, el empeño y sobre todo compromiso del trabajador no es activo en las organizaciones.

En la dimensión aprendizaje y desarrollo, Medellín (2013) en su estudio titulado: **“Incidencia de la motivación en la rotación de personal de la empresa Digitex Internacional sede Manizales-Caldas”**, mantuvo como resultado en un porcentaje de nivel alto que el 92% de los trabajadores que fueron encuestados tomaron la decisión de retirarse de su anterior trabajo debido a que deseo de tener una

autorrealización personal, laboral y familiar. Esto conlleva a decir que actualmente lo trabajadores buscan más su desarrollo en todos los aspectos de su vida y pueden tener un mejor manejo y conocimiento.

En la dimensión pago, Domínguez y Sánchez (2013) en su estudio titulado: **“Relación entre la rotación del personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A-Planta Trujillo 2013”**, mencionaron que el 85% de los trabajadores de esta planta no son remunerados adecuadamente por las labores que vienen realizando por varios años. Aparte los autores hacen hincapié en que el un salario inadecuado podría ser la primera y una fuerte causa que contribuya a la aparición de una rotación de personal desproporcionada y por consecuencia baje la productividad y no se presenten los productos a tiempo, sino que las ventas obtengan bajas y que los nuevos empleadores no realizarán el trabajo como los anteriores colaboradores.

En la dimensión reconocimiento, Pérez (2013) en su estudio titulado: **“Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo”**, mantiene el autor que básicamente las circunstancias sobre la rotación de personal se prestan cuando no existe una especie de reconocimiento por medio de los cargo y/o funciones que ocupan con el 36% respondiendo a esta pregunta y con el 21% los trabajadores de esta distribuidora buscan obtener una mejor compensación económica que pueda ayudarlos en sus realizaciones personales y por tener carga familiar.

En resumen, las conclusiones de los autores anteriores, se enfocan en un peor nivel percibido por los trabajadores encuestados, frente a la realidad del presente estudio, el cual alcanzo un nivel medio en cada una de las dimensiones. Siendo este resultado un factor sobre el cual se puede trabajar para mejorar la satisfacción de los trabajadores y así poder reducir la tasa de rotación laboral.

4.5 Conclusiones

Luego de realizar un análisis sobre las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- ❖ El nivel de Rotación Laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A responde a un nivel medio igual al 60,0%, lo cual indica que aún falta actuar sobre esta variable que pueda mantener el equilibrio laboral de los mismos empleadores sin llegar a presentar a posteriori problemas en la rotación de los mismos.
- ❖ El nivel de la dimensión compromiso en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A, responde a un nivel medio igual al 65,0% lo cual indica que debe existir un mayor empeño por partes de las y los trabajadores para que realicen debidamente sus funciones.
- ❖ El nivel de la dimensión comunicación en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A, responde a un nivel medio igual al 50,0% lo cual indica que no existe un dialogo fluido entre todo el personal que labora en la misma empresa.
- ❖ El nivel de la dimensión aprendizaje y desarrollo en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A, responde a un nivel medio igual al 52,5% lo cual indica que aún falta capacitar al personal y brindarle oportunidades de mejora en su posición laboral en base a su esfuerzo.
- ❖ El nivel de la dimensión administración de rendimiento en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A, responde a un nivel bajo igual al 50,0% lo cual indica que no se proponen proyectos para mejorar la calidad compensatoria de las y los trabajadores de esta empresa.

- ❖ El nivel de la dimensión pago en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A, responde a un nivel medio igual al 40,0% y a su vez un nivel bajo igual al 40,0% lo cual indica que la empresa no se preocupa por retribuir económicamente a sus empleadores.
- ❖ El nivel de la dimensión reconocimiento en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A, responde a un nivel medio igual al 35,0% lo cual indica que no existe la identificación de la efectividad de la empresa hacia sus trabajadores.

4.6 Recomendaciones

Planteadas las conclusiones, se establecieron las siguientes recomendaciones como base de sugerencia:

- ✓ La empresa de transportes Soyus S.A, debe realizar las medidas necesarias para que la Rotación Laboral no se siga dando de un modo progresivo y traiga efectos graves a la empresa. Para ello debe identificar las causas y trabajar con ellas mediante un plan de acción.
- ✓ La empresa de transportes Soyus S.A, debe reforzar acciones para que las y los trabajadores se sientan identificados con la empresa y tener un mayor compromiso.
- ✓ La empresa de transportes Soyus S.A, debe ejecutar mecanismos para poder mejorar la comunicación entre los superiores y los mismos trabajadores hablando un mismo idioma organizacional.

- ✓ La empresa de transportes Soyus S.A, debe diseñar establecer sesiones de retroalimentación para las y los trabajadores donde puedan comprender y desarrollarse eficazmente en otros rubros.
- ✓ La empresa de transportes Soyus S.A, debe brindar recursos adecuados para que las y los trabajadores puedan desarrollar sus habilidades y destrezas.
- ✓ La empresa de transportes Soyus S.A, debe ejecutar un plan presupuestal en donde pueda remunerar y/o aumentar el sueldo de las y los trabajadores a base de indicadores de eficiencia del colaborador.
- ✓ La empresa de transportes Soyus S.A, debe elaborar un programa que permite el reconocimiento de manera interna y externa de sus empleadores para que no solo formen parte del equipo sino que sea un paso a la satisfacción de esta empresa.

CAPITULO V: PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del Programa

Taller de la dimensión RECONOCIMIENTO:

*“CONSTRUYAMOS UNA BASE PARA
RECONOCER EL CAMINO LABORAL”*



5.2 Justificación del Programa

La dimensión reconocimiento, no solo tiene que ver el aspecto de una remuneración o un aumento del mismo de la empresa hacia el trabajador.

El reconocimiento en la organización, significa que el trabajador debe ser compensado no solo por haber llegado a la meta empresarial, desempeñar bien su labora; sino por respetar las políticas institucionales, tener los valores, saber dirigir un dialogo con sus superiores como compañeros de trabajo y motivarlos como enseñarles a estos últimos a realizar un trabajo eficiente y hasta conciliando en temas personales.

El reconocimiento es percibido en las y los trabajadores, cuando ellos se identifican primero con la empresa, cuentan con beneficios, existe una preocupación por su bienestar; pero sin embargo existen aristas como las capacitaciones u otro tipo de incentivo como la posición de cargo por su experiencia como años laborando dentro de una misma institución pese a problemas organizacionales como baja producción, ventas y otras circunstancias donde el empleador pudo ayudar y fortalecer a su empresa.

En la empresa de transportes Soyus S.A, ubicado en el distrito de Lima cuenta con trabajadoras y trabajadores los cuales se dedican al servicio de terramozos y tienden a alternarse, es decir, a rotar a otros puestos laborales debido a que los colaboradores que dejaron sus puestos tienen mejores condiciones laborales lo cual incluye un mejor clima laboral, sueldo, retroalimentación, programas y sobre todo aquel reconocimiento que ellos desean tanto por parte de las empresas donde laboran o laboraban.

Por ello, es importante dar el debido reconocimiento de parte de las organizaciones a sus propios empleadores, más si es una empresa donde el tema o problema de la rotación laboral se ve de manera continua y no se llega a una solución viable. Las mismas empresas deben ejercer medidas de reconocimiento a través de indicadores y que estos puedan infundir el reconocimiento en las y los trabajadores en la mayoría de las organizaciones ya que empleador siente la plena identificación por parte de su empresa pero no percibe aquello que lo motive a seguir laborando dentro de la misma corporación.

Mencionado lo anterior, el sentido de esta investigación se basó en el objetivo general de determinar el nivel de rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A del distrito de Lima, período 2018. Mientras el instrumento fue el Cuestionario de la Rotación Laboral de Chiavenato, adaptado por Sil Choi & Mi Kim (2014).

Por otra parte, dentro de los resultados específicos se encontraron los siguientes: El nivel de la dimensión compromiso respondió a un nivel medio igual al 65.0%, el nivel de la dimensión comunicación respondió a un nivel medio igual al 50.0%, el nivel de la dimensión desarrollo y aprendizaje respondió a un nivel medio igual al 52.5%, el nivel de la dimensión administración de rendimiento respondió a un nivel bajo igual al 50.0%, el nivel de la dimensión pago respondió a un nivel bajo igual al 40.0% y el nivel de la dimensión reconocimiento respondió a un nivel medio igual al 35.0% respectivamente.

Como nivel de proporción menor, resulto que la dimensión reconocimiento obtuvo un 35.0% de porcentaje, lo cual indico en la conclusión que no existe la identificación de la efectividad de la empresa hacia sus trabajadores y como recomendación el que se debe elaborar un programa que permite el reconocimiento de manera interna y externa de sus empleadores para que no solo formen parte del equipo sino que sea un paso a la satisfacción de esta empresa.

Dando así, que la justificación se basa en elaborar un programa de intervención el cual pueda abordar el eje o problemática de la dimensión reconocimiento en las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A en el distrito de Lima, período 2017. La finalidad de este programa busca brindar una alternativa eficaz de solución ante la situación planteada, descrita y observada por los mismos resultados que las dimensiones arrojaron porcentualmente. Para lograr que este programa de intervención resulte es necesario establecer objetivos los cuales deben contar con acciones en donde los participantes puedan recibir aquel reconocimiento que merecen.

Siendo así, existen trabajadores sociales que hablan sobre la rotación laboral para comprender un poco más sobre la intervención de estos profesionales sobre esta temática y como es que actúan:

En primer lugar, tenemos a **Jorge Arturo Sáenz**, menciona que nuestros colegas últimamente se han ubicado dentro de procesos de reclutamiento y selección de personal, programas de inducción, entrenamiento y desarrollo; todo estos que guardan cierta relación con la rotación laboral. Estos colegas, buscan integrar planes dirigidos a mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores mejorando ciertos aspectos y haciendo que el eje de rotar no interfiera con la satisfacción e identificación organizacional. Además, los trabajadores sociales, también intervienen en aquellas condiciones que podrían estar afectando cuando existen problemas internos que tienen que ver con la posición del puesto de los trabajadores; considerando estos elementos, se puede afirmar que esta oportunidad representa para los trabajadores sociales, un espacio de participación directa en una de las áreas básicas de toda organización: garantizar la oportuna selección del recurso humano eficiente. Al revisar la literatura reciente y muy limitada sobre manejo de la rotación laboral en la praxis del trabajo social, menciona Sáenz que se aprecia su importancia para las diferentes empresas. El sector privado, es la de mayor inversión ha realizado en contratar profesionales de trabajo social, en programas tendientes a garantizar la obtención de frecuencias que no interfieran con la satisfacción de las organizaciones cuando los empleadores deben ocupar otros puestos sean estos temporales o de por vida.

Ante todo, al garantizar contar con recursos humanos y profesionales apropiados a los objetivos institucionales, la capacitación y el desarrollo aseguran una prolongada permanencia de la eficiencia, producción y satisfacción organizacional, cuyo beneficio es recíproco de un modo “tridimensional”: empresa, profesional y trabajador. Recientemente se observa como en el sector privado, al atraer de una forma a profesionales que puedan intervenir, interactuar e enfocarse en la determinación de problemas de la rotación laboral para luego resolverlos.

En segundo lugar, se encuentran **Claudia Portales González y Elvira Velarde López**, trabajadoras sociales de profesión y autoras del estudio denominado “La satisfacción laboral y la rotación de personal”, donde refieren que cuando se habla de administración de recursos humanos, se toma como referencia a la administración de las personas que participan en las organizaciones las cuales desempeñan determinadas tareas. Las personas pasan la mayor parte de su tiempo viviendo o trabajando en organizaciones. La producción de bienes y servicios no pueden llevarla a cabo personas que trabajen aisladas. Cuánto más industrializada sea la sociedad más numerosas y complejas se vuelven las organizaciones, que crean un impacto fuerte y duradero en las vidas y la calidad de vida de los individuos.

Así mismo, Portales y Velarde toman como referencia a Chiavenato (1990), quien expone: *“Uno de los aspectos más importantes de la dinámica organizacional es la rotación personal, por este término se entiende a la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, es decir; el intercambio de personas que está definido por el volumen de individuos que ingresan y que salen de la empresa. Generalmente la rotación de personal se expresa a través de una relación porcentual, en el transcurso de cierto periodo de tiempo. Casi siempre se expresa en índices mensuales o anuales para permitir comparaciones, desarrollar diagnósticos o promover acciones”*.

Las autoras en su propio estudio, sostiene que la rotación laboral y sus causas fundamentales (la inestabilidad laboral) generan consecuencias negativas para cualquier organización, dichas consecuencias se agudizan cuando resulta extremadamente difícil cubrir el puesto de trabajo vacante, lo cual provoca que en muchos casos se realice una selección incorrecta de la persona que debe ocupar dicho puesto, pues no existen opciones. Sobre los resultados de esta investigación, Portales y Velarde, afirmaron que si existe una relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal encontrándose un 5% de significancia, es decir, que si existe una relación entre ambas variables.

Las autoras, concluyen en su estudio que para mejorar las actuaciones del trabajo social dentro de la rotación y la satisfacción laboral, es necesario manejar las técnicas e instrumentos que puedan medir ambos grados e identificar otras causas como situaciones que hacen que el empleador abandone su trabajo. Las prácticas, intentos e intervenciones deben estar ajustadas a la realidad a través de las herramientas que el trabajo social contiene. Y para lograr este mecanismo, los trabajadores sociales deben re intervenir en las metodologías actuales y nuevas que vayan acordes a las demandas de las instituciones privadas

5.3 Establecimiento de Objetivos

5.3.1 Objetivo general

Elaborar un programa de intervención, que pueda abordar la dimensión reconocimiento en las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.

5.3.2 Objetivos específicos

- Realizar un proyecto interno organizacional con el apoyo del área de recursos humanos de la empresa de transportes Soyus S.A, pueda brindar reconocimientos integrales a las y los trabajadores cumpliendo una serie de exigencias para poder estimular su labor.
- Ejecutar actividades para las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A, en donde se pueda retroalimentar sobre el proceso de reconocimiento y exponer los motivos de porque no son recompensados organizacionalmente.
- Diseñar un proyecto que se reconozca a las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A, mediante indicadores de: cumplimiento de metas, colaborador del mes como del año, responsabilidad, compañerismo, fidelidad organizacional, desempeño y efectividad de producción en rotación de cargos.

5.4 Sector al que se Dirige

Sector: Psicología motivacional y sector empresarial.

Población: El programa de intervención, va dirigido a las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A en el distrito de Lima. Aparte de ellos también se contará con la presencia de otros actores secundarios que intervendrán de manera directa como indirecta.

Tabla 13: Análisis de la frecuencia de la dimensión Reconocimiento.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	12,5	12,5
	Medio	24	60,0	72,5
	Alto	11	27,5	100,0
	Total	40	100,0	

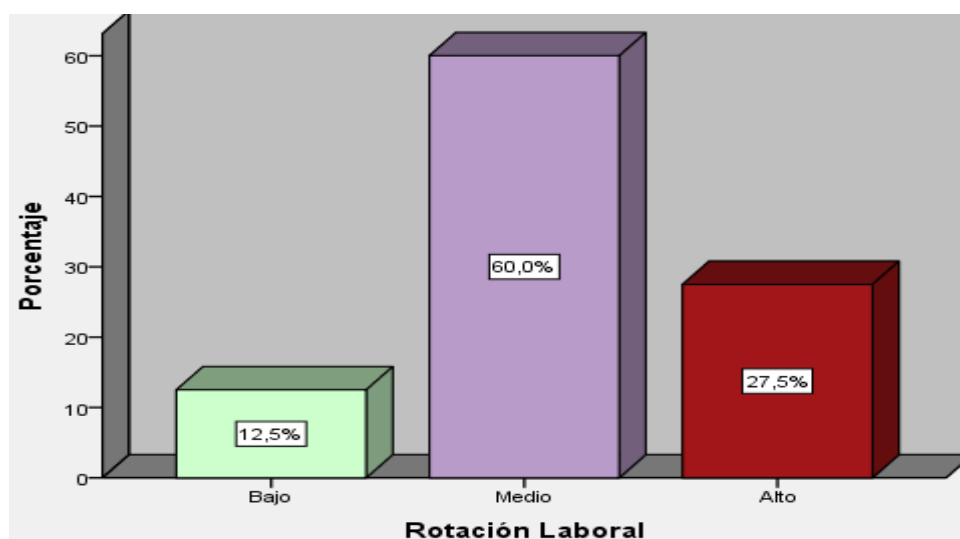


Figura 18: Frecuencia porcentual de la dimensión Reconocimiento, de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A, los cuales sí participaran del programa de intervención.

5.5 Metodología de la Intervención

La metodología para este programa de intervención que se aplicará, constará de dos fases las cuales se explican a continuación:

1 Fase, Técnicas e instrumentos: esta fase, contará con un procedimiento metodológico, para ello se utilizarán una serie de herramientas que apoyen la contribución del método para al mismo sector como población a la cual va dirigido este programa de intervención. En tal sentido, las técnicas propician y que serán de aplicación son: la observación, las entrevistas y el F.O.D.A; en cuanto a los instrumentos se tienen presente: las guías de entrevista, los cuestionarios y el cuaderno de campo respectivamente.

2 Fase, Modelo de intervención: esta fase, permitirá fundamentarse en un modelo o paradigma para poder actuar de un modo diverso con los participantes de este programa de intervención. El modelo de intervención propone que la actuación de los elaboradores, ejecutores y evaluadores de este programa tenga una dinámica la cual pueda repercutir de manera favorable al momento de desarrollar cada actividad de cada objetivo específico que se quiere efectuar.

Según Arteaga (2010), un modelo de intervención propone un enfoque para adicionar un desarrollo más “poderoso” al momento de encaminar un proyecto o programa social. Arteaga menciona también, los modelos de intervención son importantes dentro de la parte metodológica al tener un *refugio* en las actuaciones nuevas o innovadores donde desde un juego lúdico, se puede llegar a identificar las causas de problemáticas que van desde las drogas, el embarazo adolescente entre otras. El autor expone y finaliza sobre el uso y aplicación de los modelos de intervención en referir que los modelos deben estar planteados y actualizados en medida que, estos llegan a “evolucionar” cambiando los métodos tradiciones por aportaciones nuevas que son consignadas por sus descubridores u organizaciones que respaldan estos estudios.

En este caso, se seleccionó como modelo de intervención: La Animación Sociocultural. Este modelo basado en un enfoque dinámico permite que el o los participantes puedan resolver ciertos temas como conflictos yendo a un lado dinámico, recreativo, lúdico y de pensamiento creativo para brindar propuestas de solución.

Modelo de intervención: **LA ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL**

La animación sociocultural, como lo describe Ezequiel Ander Egg:

“Es un conjunto de técnicas sociales que, basadas en una pedagogía participativa, tiene por finalidad promover prácticas y actividades voluntarias, que con la participación activa de la gente, se desarrollan en el seno de un grupo o comunidad determinada, y se manifiesta en los diferentes ámbitos del desarrollo de la calidad de la vida”.

Aparte, Ander Egg explica que el modelo de Animación Sociocultural, cuenta con una serie de principios que deben ser aplicados al momento de utilizar este paradigma para la intervención con los beneficiarios. Entre los principios se encuentran:

El Proceso: La animación sociocultural, tiene entre sus fines la modificación de las mentalidades y de las actitudes sociales dominantes, promoviendo nuevos valores, nuevas maneras de conocer e interpretar la realidad, y nuevas formas de desenvolverse en ella y de actuar solidaria y colectivamente. Esto exige, además de tiempo, una intervención constante y sistemática, es decir, un proceso de intervención.

La Metodología: La realidad es compleja y diversa y en la comunidad social se plantean necesidades, intereses y situaciones diferenciadas según los distintos sectores que la componen. La acción no puede ser, en consecuencia,

indiscriminada y genérica. Se necesita una metodología de intervención, un conjunto de técnicas sociales que eviten una acción improvisada o discontinua.

La Participación: La A.S.C. implica participación, que no es tan solo mera asistencia o posibilidad de opinar sobre lo que otros hacen o de hacer lo que otros decidan por uno. Significa posibilidad y capacidad creciente, de intervenir, de tomar parte en la identificación de los problemas y de las prioridades, en la definición de objetivos, en la planificación, ejecución y gestión de las acciones y en la evaluación de los resultados. Solo se aprende a participar participando.

La participación social es uno de los primeros pasos para la organización de la comunidad y requiere ser considerado como un proceso gradual, donde se ha de percibir la utilidad de la participación y donde la formación para la participación es también uno de sus requisitos imprescindibles. Insistiremos en su importancia para la A.S.C.

La Organización: Significa acción colectiva, solidaria, organizada. Significa crecimiento y maduración de la iniciativa colectiva, del auto organización social, fortalecimiento de la sociedad civil, desarrollo de la potencia social, de la capacidad colectiva para dar respuesta a las necesidades e intereses.

La organización de las personas en la animación sociocultural lleva implícita la creencia en la comunidad y el trabajo por la participación. Creencia en la comunidad, que significa la toma de conciencia como colectividad, la potenciación de la capacidad colectiva para afrontar y resolver los problemas y la implicación de la comunidad en su propio desarrollo.

La Transformación Social: Se traduce en cambios, en transformación de la realidad concreta. Porque el desarrollo de la participación tiene por objetivo la participación en el desarrollo. Por eso los procesos se relacionan directamente con necesidades e intereses de grupos y sectores concretos.

Por último, Ander Egg menciona ciertos aspectos elementales de la animación sociocultural que contribuyen al desarrollo cultural de los grupos con una real participación. Exige por tanto una fundamentación teórica a partir de los objetivos trazados, donde se deben definir: las características de los sujetos, potencialidades, entorno social y elementos conceptuales que favorezcan el trabajo. Para precisar las personas implicadas, el espacio a utilizar, el tiempo y el tipo de acción, por ello considera a los siguientes aspectos:

La Motivación: es un elemento condicionante, que permite a las personas insertarse en las diferentes acciones y concientizar el cambio. Es un proceso medible y objetivo a partir de los resultados obtenidos. Una estrategia de intervención determinada por modelos de desarrollo comunitario promueve la dinámica social, desde la gestión de los individuos con sus propios recursos. Para una intervención es de suma importancia relaciones satisfactorias que contribuyan al conocimiento de las motivaciones, evidencien las estrategias a poner en práctica y exhorten a los implicados a participar en los servicios culturales ofertados.

Área Cultural: Espacio social donde imperan las relaciones humanas en consecuencia de un sistema de valores, modos de vida y características comunes de un grupo.

Cambio Cultural: Acción humana en efecto de un pensamiento condicionado por aspectos internos y externos, aceptados en la sociedad. Conducta adquirida por transmisión social resultado de la interacción de los individuos en proyectos culturales.

Resulta imposible la animación sin la existencia de estímulos propios del ser humano garantizando durabilidad y constancia, por ello es ineludible la creatividad e iniciativa del especialista y el grupo en su conjunto. Este hecho consiste en poner a los individuos en un estado espiritual donde creen y actúen como protagonistas

de su propio cambio a partir de la cultura, no consumidores pasivos de un espacio recreativo.

Para el proceso de animación es evidente valorar en los grupos: las necesidades, la autoestima de cada individuo, la autorrealización, creatividad, etc. Dichos elementos garantizan en consecuencia de su análisis: la frecuencia, los métodos, el lenguaje y las técnicas participativas. Es importante resaltar aspectos básicos como:

- Grupos sociales.
- Necesidad espiritual.
- Identidad cultural.
- Dinámicas de grupo.
- Participación.
- Transformaciones.

Coordinar constituye un modo organizado de responder a las motivaciones de las personas, donde se logra garantizar los medios y recursos necesarios; permite valorar el contexto y la complejidad social existente.

Las actividades realizadas a partir de la animación sociocultural proporcionan a los diferentes grupos: conocimientos, comunicación, nuevas experiencias, intercambio, esparcimiento. Dentro de los más importantes se halla la incorporación de las personas, pues encuentran un espacio social transformador de su realidad actual.

Es transformable la realidad donde las conciencias son cambiables y la animación forma un elemento poderoso en manos del hombre, funciona en aras del cambio de actitudes y roles ante la vida. Los individuos deben asumir tales acciones con el fin de satisfacer necesidades espirituales.

Hay disímiles alternativas a considerar dentro del trabajo de la animación, tales son: las memorias históricas, las tradiciones, las costumbres, los valores, los conocimientos, etc. En función de ser protagonistas de un espacio cultural en el cual su inserción incide en una nueva conducta.

Es imprescindible analizar el grupo al cual están dirigidos los proyectos culturales, el profesional responsable debe trabajar en coherencia con las potencialidades del mismo y sus motivaciones; para lograr satisfactoriamente el objetivo.

Los individuos exponen en este proceso vivencias y sentimientos, ven reflejados sus problemas con la posibilidad de reflexionar alrededor del cambio. Desarrollan acciones transformadoras mediante la labor comunitaria con interrelaciones dinámicas y nutrientes.

Proceso de la Animación Sociocultural

Es la animación un proceso complejo que tiene como uno de los espacios las instituciones culturales, las cuales posibilitan la incorporación de diferentes sectores sociales incidentes en el desarrollo cultural, que pueden explotar al máximo toda la gama de opciones dirigidas a la transformación consciente del estado espiritual actual.

Es así que Ezequiel Ander Egg (1997), en su obra sobre la “*Animación Sociocultural como Modelo de Intervención Social*”, menciona tres pilares que sostienen la animación sociocultural para que los grupos que interactúan en la solución del problema logren buscar aquel objetivo:

- Desarrollo cultural.
- Cambio social.
- Participación grupal.

5.6 Recursos

Los recursos son los requerimientos, que el programa de intervención tendrá para que pueda realizar el mismo programa y los proyectos que también necesitará de manera particular, los cuales se detallan a continuación:

Recursos Económicos:

- Cubre el pago de los capacitadores.
- Cubre el pago de los materiales entregados.
- Cubre el pago de los proyectos.
- Cubre el pago de los refrigerios.
- Cubre el pago de las unidades móviles.

Recursos Humanos:

- Se cuenta con las trabajadoras sociales y parte del equipo administrativo.
- Se cuenta con profesionales especializados.
- Se cuenta con los gerentes de algunas áreas.

Recursos Institucionales:

- La empresa de transportes Soyus S.A.

Recursos Logísticos:

- El transporte, de la propia empresa para movilizar en las actividades como la ida y venida de los capacitadores.

Recursos Materiales:

- Los documentos de la elaboración y ejecución de los proyectos como de actividades
- Los informes de requerimientos y resultados de los proyectos y actividades.

5.7 Sesiones

Las sesiones, son las propuestas que se establecen con cada objetivo específico, es decir, que cada sesión se desarrolla en base de cada propósito del programa de intervención. A continuación se describen las siguientes sesiones:

Objetivo Específico 1:

Realizar un proyecto interno organizacional con el apoyo del área de recursos humanos de la empresa de transportes Soyus S.A, pueda brindar reconocimientos integrales a las y los trabajadores cumpliendo una serie de exigencias para poder estimular su labor.

Sesión 1

Denominación: *“Proyecto de Estimulación Laboral”*

Actividad: Elaborar y ejecutar un proyecto con la finalidad de que las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A, puedan ser reconocidos mediante compensaciones internas que incluye una un saldo más en su remuneración como otros beneficios sociales.

Tarea: Realizar las gestiones para la elaboración y ejecución del proyecto, contactar con el área de recursos humanos, preparar material para la difusión como el objetivo del proyecto.

Meta: Lograr que el proyecto alcance el 100% de reconocimiento laboral en las y los trabajadores.

Resultado Esperado: Que las y los trabajadores de la empresa Soyus S.A, logren ser reconocidos por su labor y así obtengan una satisfacción laboral en esta organización, siendo así más efectivos en sus labores.

Objetivo Específico 2:

Ejecutar actividades para las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A, en donde se pueda retroalimentar sobre el proceso de reconocimiento y exponer los motivos de porque no son recompensados organizacionalmente.

Sesión 1

Denominación: *“Ponencia: Reconocimiento Laboral”*

Actividad: Elaborar y ejecutar una ponencia la cual sea para las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A, en la cual se puedan explicar los motivos de porque son reconocidos y a veces no por la organización y los motivos que conllevan a ella.

Tarea: Realizar las gestiones para la elaboración y ejecución de la ponencia, contactar con el o los ponentes, preparar material para la ponencia, informar a las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A.

Meta: Lograr que el 80% de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A, puedan asistir y participar de la ponencia.

Resultado Esperado: Que las y los trabajadores de la empresa Soyus S.A, logren adquirir el conocimiento debido de las políticas laborales en cuestión de reconocimiento a sus colaboradores, logrando la concientización.

Objetivo Específico 3:

Diseñar un proyecto que se reconozca a las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A, mediante indicadores de: cumplimiento de metas, colaborador del mes como del año, responsabilidad, compañerismo, fidelidad organizacional, desempeño y efectividad de producción en rotación de cargos.

Sesión 1

Denominación: *“Proyecto: El Mejor Colaborador”*

Actividad: Elaborar y ejecutar un proyecto que cumple con ciertos criterios para poder premiar al trabajador que haya alcanzado una efectividad en lo laboral como personal, haciendo que su reconocimiento sea interno como externo.

Tarea: Realizar las gestiones para la elaboración y ejecución del proyecto, contactar con el área de recursos humanos, preparar material para la difusión como el objetivo del proyecto, gestionar para los eventos, para los premios y el registro de indicadores de evaluación.

Meta: Lograr que el proyecto logre el 90% de la aprobación del área de recursos humanos y que este sea sostenible.

Resultado Esperado: Que las y los trabajadores de la empresa Soyus S.A, tengan un reconocimiento sostenible por su actuación laboral dentro de la organización y a través de este la rotación no sea un problema y la producción se mantenga óptima.

5.8 Cronograma

MESES	Octubre 2017	Noviembre 2017	Febrero 2019	Marzo 2019	Abril 2019	Mayo 2019	Junio 2019	Julio 2019
ACTIVIDADES	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4
Elaboración del programa	X							
Ejecución del programa		X						
Desarrollo de la Sesión 1			X					
Desarrollo de la Sesión 2				X				
Desarrollo de la Sesión 3					X			
Resultados de las Sesiones						X		
Impacto del programa							X	
Lecciones aprendidas								X

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ávila. B, Guerra. A y Mendoza. L. (2017). La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales. Análisis de una empresa peruana de consumo masivo. Fecha: 25 de Julio de 2017. Recuperado de: tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9625

Cabana. M. (2016). Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. en el período 2009-2013. Seminario Oyarce, Jorge Luis. URI: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/943>. Date: 2014. Recuperado de: dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/943

Cusacani. M. (2017). Rotación del personal y productividad de la empresa Productos. Pesqueros del Sur S.A. Tacna, periodo noviembre 2015 – abril 2016. Recuperado de: repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/251/1/Cusacani-Arcata-Nilda-Rosalía.pdf

Domínguez. S y Sánchez. M. (2013). Relación existente entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de Cotton Textil S.A.A – Planta Trujillo en el año 2013. PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COTTON TEXTIL. S.A.A. – PLANTA Recuperado de: repositorio.upao.edu.pe/.../DOMNGUEZ_RENZO_ROTACION%20DE%20PERSON

Flores. J. (2016). Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en el período 2011-2015. Recuperado de: www.equilibrium.com.pe/CmacAreq.pdf

García. K. (2013). Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa-Enriquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013. Recuperado de: <https://cdigital.uv.mx/handle/123456789/34792>

Gonzales. F. (2006). La rotación de personal como un elemento laboral. TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA. LABORAL Y ORGANIZACIONAL. Recuperado de: eprints.uanl.mx/1718/1/1020154556.PDF

Lemus. G y Moreno. L. (2017). Análisis de las principales causas de rotación de personal de la empresa OILTRANS SAS de la ciudad de Bogotá, D.C. Recuperado de: repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9372/MorenoJulian2017.pdf?

López. P. (2004). INVESTIGACIÓN. LA ROTACIÓN DE LOS EMPLEADOS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN Y SUS EFECTOS. JUAN JAIME LÓPEZ HERNÁNDEZ. MÉXICO D. F. 2004 La productividad es afectada por la rotación de personal. 28. Recuperado de: 148.204.210.201/tesis/205.pdf

Medellín. P. (2013). Motivación, rotación de personal, factores higiénicos de. Herzberg. Recuperado de: ridum.umanizales.edu.co:8080/.../Medellin_Henao_Maria_Fernanda_2013.pdf?

Meza. O y Vargas. Y. (2017). Relación entre el clima laboral y la rotación del personal de la empresa Call Center Atento Perú: Área de clientes del BBVA, período 2016. Recuperado de: repositorio.usil.edu.pe/.../2017_Vargas_Relación-entre-el-clima-laboral-y-la-rotación

Morán. F. (2010). Estrategias para reducir el índice de rotación de Personal en una empresade plásticos. Tesis. Presenta a la honorable. Recuperado de: biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3532.pdf

Pérez. F. (2013). Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo. Recuperado de: tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/142/1/TL_Perez_Aguinaga_FranklinIvan.pdf

Pillajo. T. (2016). La rotación de personal, los factores internos y externos que originan la rotación de productos de consumo masivo en la ciudad de Quito. Recuperado de: dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/5518/5/UDLA-EC-TPO-2016-04.pdf

Portales. F y Velarde. E (2012). La satisfacción laboral y la rotación de personal. Recuperado de: cacia.org.mx/.../pdf/15_PF601_Satisfacci_n_Laboral_y_Rotaci_n_de_Personal.pd...

Quispe. A. (2014). Rotación de personal: predicción con modelo de regresión logística multinivel. Quispe Millones, Sandra

Giovana (Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Recuperado de:

[200.62.146.130/handle/cybertesis/7/browse?type=title&sort.](http://200.62.146.130/handle/cybertesis/7/browse?type=title&sort..1)

[..1](#)

Sáenz. J. (1999). Trabajo social en recursos humanos. Recuperado de:

www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v23n531998/art3.pdf

Soliana. D. (2017). Rotación del personal que labora en el departamento de administración y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa Cacao Aventurax C.A.

Recuperado de:

mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4338/scholario.pdf?sequence=1

Tamayo. H. (2012). Modelo de la motivación intrínseca y la satisfacción laboral de Hackman y Oldham. Mobley (1977) manifestó que la rotación de personal no es siempre algo. Recuperado de:

<https://hera.ugr.es/tesisugr/25701289.pdf>

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018.

AUTORA: Bachiller Micaela Estelita Espinoza Huayanay

Problema General	Objetivo General	Investigación
¿Cuáles son los niveles de rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018?	Determinar el nivel de la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018.	Tipo: Descriptiva Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Perfil

<p>1. ¿Cuál es el nivel de rotación laboral en la dimensión compromiso de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de rotación laboral en la dimensión comunicación de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de rotación laboral en la dimensión aprendizaje y desarrollo de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018?</p> <p>4. ¿Cuál es el nivel de rotación laboral en la dimensión administración de rendimiento de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018?</p> <p>5. ¿Cuál es el nivel de rotación laboral en la dimensión pago de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018?</p> <p>6. ¿Cuál es el nivel de rotación laboral en la dimensión reconocimiento de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018?</p>	<p>1. Analizar el nivel de la dimensión compromiso en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018.</p> <p>2. Enunciar el nivel la dimensión comunicación en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018.</p> <p>3. Identificar el nivel de la dimensión aprendizaje y desarrollo en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018.</p> <p>4. Mostrar el nivel de la dimensión administración de rendimiento en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018.</p> <p>5. Probar el nivel de la dimensión pago en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018.</p> <p>6. Señalar el nivel de la dimensión reconocimiento en la rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018.</p>	<p>La Población estuvo conformada por las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, periodo 2018.</p> <p>Total= 50</p> <p>La muestra fue de tipo censal, por tener una cantidad de población menor en la empresa de transportes Soyuz S.A del distrito de Lima, período 2018.</p> <p>Total= 50</p>
--	--	--

ANEXO 02: CUESTIONARIO DE ROTACIÓN LABORAL DE CHIAVENATO

CUESTIONARIO DE LA ROTACIÓN LABORAL DE CHIAVENATO ADAPTACION DE SIL CHOI & MI KIM (2014)

Sexo:.....

Edad:.....

Grado de Instrucción:.....

CATEGORIAS	AFIRMACIONES	Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	Un Poco De Acuerdo	Un Poso en Desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
Compromiso	Me costaría mucho dejar la compañía						
	Le recomendaría a un amigo que busca trabajo						
	La empresa me inspira a dar lo mejor de mí cada día						
	No tengo planes de abandonar la empresa						
	Le digo a otros las cosas buenas de trabajar acá						
	La empresa me motiva a contribuir más de lo normal						
Comunicación	La comunicación con mi jefe es adecuada						
	En general la comunicación en mi compañía es efectiva						
	La comunicación es abierta y honesta						
	La comunicación es accesible para todos los empleados						
Aprendizaje y Desarrollo	La revisión del desempeño incluye mejoras de rendimiento						
	Esta compañía apoya el aprendizaje y desarrollo						
	Los errores se usan para aprender						
	Hay suficientes oportunidades de aprendizaje						
Administración de Rendimiento	La empresa nos propone objetivos y metas realistas						
	La administración de la compañía ayuda en el desempeño						
	Tenemos las expectativas claras en la compañía						
Pago	Mi bonificación está ligada con el desempeño de la empresa						
	Estoy contento por el pago que recibo por mi trabajo						
	Los beneficios ofrecidos cumplen con mis necesidades						
	Mi desempeño tiene un impacto en mi sueldo						
Reconocimiento	Recibo un reconocimiento apropiado por mis logros						
	Los empleados son lo más valioso en la compañía						



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 29 de Octubre del 2018

Carta N° 2545-2018-DFPTS

Señor

JAIIR AROCA OCMIN

JEFE DE RR.HH.

EMPRESA DE TRANSPORTE SOYUZ S.A.

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Micaela Estelita ESPINOZA HUAYANAY**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 48-6077650, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/wh
Id. 979532

Av. Petit Thouars 248, Lima
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 21%

Date: lunes, Setiembre 17, 2018

Statistics: 3581 words Plagiarized / 16743 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional Rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes Soyus S.A del distrito de Lima, período 2018 Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social Presentado por: Autor: Bachiller Micaela Estelita Espinoza Huayanay Lima-Perú 2018 Dedicatoria: A Dios, por bendecirme día tras día y tener la dicha de su sabiduría y protección hacia mi vida.

A mis padres, por estar siempre conmigo en los buenos como malos momentos, siempre apoyándome de manera incondicional y guiándome con sus sabios consejos. Agradecimientos: A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega y la Escuela Profesional de Trabajo Social, por brindarme una enseñanza adecuada basada en valores para mi formación profesional y personal. A mis compañeros de trabajo, estudio y comunidad; por su motivación, honestidad, empatía y confianza hacia conmigo.

A las personas que forman parte esencial y especial en cada paso que doy para seguir creciendo como una persona íntegra, muchas gracias! PRESENTACIÓN Señores miembros del Jurado: En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPs y TS-2018 presento y expongo ante ustedes mi investigación Titulado: "Rotación laboral de las y los trabajadores de la empresa de transportes.